

REVENU
QUÉBEC



JUSTE.
POUR TOUS.

CHARTRE DU COMITÉ

DES SERVICES
AUX PARTICULIERS
ET AUX ENTREPRISES



PRÉAMBULE

1. La Loi sur l'Agence du revenu du Québec (ci-après nommée « Loi sur l'ARQ ») stipule que le conseil d'administration peut constituer tout comité pour l'étude de questions particulières relatives à ses attributions (art. 30 de la Loi sur l'ARQ). Ainsi un comité des services aux particuliers et aux entreprises est constitué.

Le comité doit s'assurer que les actions qui seront mises en place par Revenu Québec contribueront à offrir l'une des meilleures prestations de services parmi les administrations fiscales. Il a pour mandat de recommander au conseil d'administration des orientations en matière de services aux particuliers et aux entreprises.

COMPOSITION

2. Le comité est composé d'au moins trois membres du conseil d'administration. Parmi ceux-ci, au moins deux doivent être indépendants. Au besoin, un représentant de Revenu Québec pourra siéger au comité à titre de membre, sans droit de vote.

PRÉSIDENCE

3. Le président du comité est désigné par le conseil d'administration parmi les membres indépendants. Il préside les séances du comité. En son absence, les membres présents peuvent élire un président parmi les autres membres indépendants.

INVITÉS

4. Les autres membres du conseil peuvent être invités à participer aux réunions du comité sur une base régulière (membres invités) ou occasionnelle, sans être membres du comité.
5. Le président du conseil d'administration peut participer à toute séance du comité (art. 30, al. 3 de la Loi sur l'ARQ).

SÉANCES

6. Les séances sont convoquées au moyen d'un avis transmis aux membres par le Secrétariat du conseil d'administration (SCA) au nom du président du comité. Les séances du comité peuvent être tenues sans avis, pourvu que les membres y consentent. La présence d'un membre à une séance équivaut à son consentement, à moins qu'il ne soit là pour contester la régularité de la convocation.
7. Les membres du comité peuvent, si tous sont d'accord, participer à une séance du comité à l'aide de plateformes de communication virtuelle sécuritaires, de systèmes de visio-conférence ou systèmes de conférence téléphonique également sécuritaires et permettant à tous les participants de communiquer immédiatement entre eux.
8. Le comité tient annuellement les séances nécessaires au bon fonctionnement et au respect de ses responsabilités dévolues par la présente charte.



QUORUM

9. Le quorum aux séances est constitué de la majorité des membres ayant le droit de vote.

SECRÉTARIAT

10. Le SCA met à la disposition du comité un secrétaire. Celui-ci rédige notamment le procès-verbal de chaque séance du comité.
11. Une copie du procès-verbal de chaque séance est fournie aux membres pour examen et adoption. Un membre peut transmettre son approbation au SCA selon les modalités convenues ou lors de la prochaine séance du comité. Le procès-verbal adopté est mis à la disposition du conseil d'administration pour information.

MANDAT

12. Le comité a pour mandat d'analyser et de recommander au conseil d'administration des orientations en matière de services aux particuliers et aux entreprises.
13. Les responsabilités du comité des services aux particuliers et aux entreprises comprennent, notamment, ce qui suit :

Services aux particuliers et aux entreprises

- a) analyser, commenter, proposer et recommander des pistes et des plans d'amélioration des services dispensés aux particuliers et aux entreprises;
- b) analyser, commenter et, le cas échéant, proposer au conseil d'administration pour adoption les normes, politiques et directives concernant les services aux particuliers et aux entreprises;
- c) analyser et commenter la déclaration de services aux citoyens (particuliers) et aux entreprises, et proposer son adoption au conseil d'administration;
- d) analyser et commenter les mesures d'évaluation de la performance de l'Agence à l'égard des services rendus;
- e) prendre connaissance, de façon systématique, des plaintes adressées à Revenu Québec et faire le suivi des mécanismes de gestion de celles-ci;
- f) prendre connaissance des rapports d'organismes publics traitant de la qualité des services de Revenu Québec et du suivi accordé;
- g) analyser et commenter la perception de l'image de l'Agence et le taux de satisfaction des particuliers et des entreprises;
- h) analyser et commenter l'évolution de la qualité et le coût des services aux particuliers et aux entreprises;
- i) prendre connaissance et faire le suivi du plan triennal des sondages;

Évaluation

- j) revoir et évaluer, au besoin, la pertinence de son mandat et procéder annuellement à un bilan de ses travaux.



AUTRES MANDATS

14. Le comité exécute les autres mandats que lui confie le conseil d'administration.

RENCONTRES PRIVÉES (HUIS CLOS)

15. Dans le cadre de son mandat, le comité peut se rencontrer sans la présence des représentants de Revenu Québec et du secrétaire du comité.

DILIGENCE

16. Dans l'exercice de ses fonctions, chaque membre du comité est tenu d'agir avec le soin, la diligence, la prudence et la compétence dont ferait preuve une personne raisonnable dans des circonstances comparables, dans l'intérêt de l'organisation.

RESSOURCES

17. Le président-directeur général s'assure que le comité dispose, en vue de l'accomplissement de ses fonctions, des ressources humaines, matérielles et financières adéquates.
18. Lorsque le comité souhaite utiliser les services d'experts externes, il transmet un avis préalable au président du conseil d'administration. Cet avis comporte la description du mandat et le budget prévu. Le président du conseil le soumet au conseil d'administration pour adoption.

RAPPORTS

19. Le comité fait un rapport verbal, le cas échéant, au conseil d'administration des résultats de ses travaux et ce, à la séance du conseil d'administration tenue à la suite d'une séance du comité (art. 26, al. 1 (9°) de la Loi sur l'ARQ).
20. Il soumet également à celui-ci un sommaire de ses travaux, qui figure dans le rapport annuel de Revenu Québec. Ce sommaire porte sur l'exécution de son mandat (art. 75 de la Loi sur l'ARQ et 38 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État).

Comité des services aux particuliers et aux entreprises

- Recommandation au conseil d'administration : 16 mai 2012
- Dernière révision annuelle : 16 septembre 2021

Conseil d'administration

- Adoption : 7 juin 2012
- Dernière révision annuelle : 30 septembre 2021

