

RAPPORT ANNUEL

# BUREAU DE LA PROTECTION DES DROITS DE LA CLIENTÈLE

2024-2025

[revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca)

Le respect de vos droits : notre priorité !



PAR COURRIEL

Québec, le 1<sup>er</sup> octobre 2025

Monsieur Eric Girard  
Ministre des Finances  
390, boulevard Charest Est  
Québec (Québec) G1K 3H4

**Objet : Transmission du *Rapport annuel 2024-2025 du Bureau de la protection des droits de la clientèle***

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel 2024-2025 du Bureau de la protection des droits de la clientèle* de Revenu Québec.

Ce rapport présente un portrait transparent et objectif des activités réalisées par notre unité indépendante au cours de la dernière année. Il comprend un bilan des demandes d'intervention reçues, les principaux constats issus de leur analyse ainsi que les éléments qui feront l'objet d'un suivi ou d'une attention particulière en 2025-2026.

Les résultats qui y sont exposés témoignent de la volonté de Revenu Québec de demeurer à l'écoute des préoccupations exprimées par sa clientèle et de faire évoluer ses pratiques, au besoin, afin de renforcer le respect des droits et d'améliorer l'expérience client.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général par intérim,



Éric Maranda

p. j. (1)

## Le respect de vos droits : notre priorité!

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

### **Note**

Dans un souci d'inclusion, nous privilégions l'emploi d'un vocabulaire neutre ou épicène chaque fois que le contexte le permet.

© Revenu Québec, 2025

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

# TABLE DES MATIÈRES

	Message de la directrice principale et du directeur . . . . .	6
	Quelques notions essentielles . . . . .	8
	Faits saillants . . . . .	9
<b>01</b>	<b>À propos du Bureau de la protection des droits de la clientèle</b>	<b>11</b>
	Sa mission . . . . .	12
	Son approche . . . . .	12
	Ses domaines d'intervention . . . . .	13
	Ses engagements . . . . .	14
	Son équipe . . . . .	16
	Son rayonnement . . . . .	17
<b>02</b>	<b>Comment traite-t-on les demandes d'intervention ?</b>	<b>19</b>
<b>03</b>	<b>Portrait des demandes d'intervention</b>	<b>23</b>
	Quelques chiffres clés . . . . .	24
	Portrait global des demandes d'intervention reçues et fermées . . . . .	25
	Portrait par domaine d'activité . . . . .	27
	Perception des impôts et des taxes . . . . .	28
	Impôt des particuliers . . . . .	28
	Impôt des sociétés . . . . .	30
	Taxes à la consommation . . . . .	31
	Retenues à la source . . . . .	33
	Recouvrement . . . . .	34
	Administration des mesures sociofiscales et d'autres programmes . . . . .	36
	Administration du Programme de perception des pensions alimentaires . . . . .	38
	Administration provisoire des biens non réclamés . . . . .	40
<b>04</b>	<b>Suivis et éléments à surveiller</b>	<b>43</b>
	Situation économique difficile . . . . .	44
	Application de la Charte de la langue française et de ses règlements . . . . .	45
	Déclaration relative aux cryptoactifs . . . . .	47
<b>05</b>	<b>Nous sommes là pour vous</b>	<b>48</b>

# MESSAGE DE LA DIRECTRICE PRINCIPALE ET DU DIRECTEUR

Les efforts se poursuivent!

C'est avec une immense fierté que le Bureau de la protection des droits de la clientèle (BPDC) vous présente son neuvième rapport annuel, dans lequel il brosse un portrait des demandes d'intervention qui lui ont été soumises, des préoccupations soulevées par les clientèles de Revenu Québec ainsi que de certains des résultats obtenus.



Le BPDC est une unité indépendante au sein de Revenu Québec dont la mission est de s'assurer que les droits de la clientèle sont respectés et que des résultats justes sont obtenus.

Notre petite équipe multidisciplinaire, qui est exceptionnelle, a réalisé, encore cette année, beaucoup de travail en recevant et en analysant plus de 4 000 demandes d'intervention. Ses efforts contribuent grandement au renforcement de la relation de confiance entre Revenu Québec et ses clientèles.

L'année 2024-2025 a été marquée par la mise en place de nouveaux processus et l'application de nouvelles façons de faire au sein de l'équipe du BPDC. Compte tenu de ces nouveautés, beaucoup d'efforts ont dû être déployés, mais l'équipe n'a jamais perdu de vue ses principaux objectifs : améliorer sans cesse son efficacité ainsi que la qualité et la justesse de ses interventions, en plus de renforcer sa collaboration avec les différents secteurs de Revenu Québec et son lien de confiance avec la clientèle.

Nous voulons remercier sincèrement l'ensemble des conseillères et des conseillers du BPDC, qui ont fait preuve, jour après jour, de dévouement et de ténacité pour assurer le respect des droits de la clientèle énoncés dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires.

Nous aimerions aussi profiter de l'occasion pour souligner que le BPDC a encore pu compter, cette année, sur la précieuse collaboration des unités opérationnelles de Revenu Québec. Cette coopération facilite l'analyse des demandes qui nous sont confiées et la mise en place de changements structurants, au bénéfice de notre clientèle.

Pour terminer, nous voulons remercier chaleureusement toutes les personnes qui prennent la peine de s'adresser au BPDC, car, grâce à elles, Revenu Québec peut continuer de s'améliorer au fil des ans.



**Nathalie Therrien**

Directrice principale de la protection des droits et de l'éthique



**Bruno Gomes**

Directeur – Bureau de la protection des droits de la clientèle

# QUELQUES NOTIONS ESSENTIELLES

Voici comment nous utilisons certains termes dans le rapport pour en faciliter la lecture.

## **BPDC**

Sigle utilisé pour désigner le Bureau de la protection des droits de la clientèle.

## **Demande ou demande d'intervention**

Désigne toute demande, y compris une plainte, faite auprès du BPDC par la clientèle pour obtenir son aide afin de régler un différend, pour signaler une situation qu'elle a vécue ou vit, ou encore pour exprimer son insatisfaction à l'égard d'un service qu'elle a reçu, d'un non-respect de ses droits ou d'une décision de Revenu Québec.

## **Demande recevable ou demande d'intervention recevable**

Désigne une demande qui satisfait à toutes les conditions requises pour être prise en charge par le BPDC (elle doit notamment concerner Revenu Québec, elle doit s'inscrire dans le champ d'intervention du BPDC et, sauf exception, la personne qui fait la demande doit avoir d'abord tenté de résoudre la situation avec l'unité concernée).

## **Demande non recevable ou demande d'intervention non recevable**

Désigne une demande qui ne peut pas être analysée par le BPDC, car elle ne satisfait pas aux conditions requises (elle doit notamment concerner Revenu Québec, elle doit s'inscrire dans le champ d'intervention du BPDC et, sauf exception, la personne qui fait la demande doit avoir d'abord tenté de résoudre la situation avec l'unité concernée).

## **Demande fondée ou demande d'intervention fondée**

Désigne une demande recevable dont le motif d'insatisfaction s'avère justifié, après analyse par le BPDC. Cela signifie que le problème signalé est réel et que l'organisation doit généralement prendre des mesures pour y remédier.

## **Demande non fondée ou demande d'intervention non fondée**

Désigne une demande recevable dont le motif d'insatisfaction n'est pas justifié, après analyse par le BPDC. Cela signifie que le problème signalé n'a pas de fondement réel ou ne relève pas de la responsabilité de Revenu Québec.

## **Demande fermée ou demande d'intervention fermée**

Désigne une demande d'intervention qui a été analysée, pour laquelle une réponse a été donnée ou pour laquelle une solution a été trouvée et dont le processus de gestion est terminé.

## **Mandataire**

Désigne une personne (physique ou morale) inscrite aux fichiers de Revenu Québec pour percevoir les taxes et les retenues à la source ainsi que pour les déclarer et les remettre à Revenu Québec.



# FAITS SAILLANTS

## Demandes d'intervention



**4 182**

Demandes d'intervention reçues



**1 194**

Demandes d'intervention recevables



Dans **41,1 %** des dossiers fermés, la décision initialement prise a été modifiée de façon partielle ou totale en faveur de la personne qui a fait une demande d'intervention auprès du BPDC.



**33,8 %**

des demandes d'intervention sont fondées

## Délais



**96 %**

des demandes d'intervention traitées en 35 jours ou moins

## Site Internet



**22 901** visites

de la section **Protection des droits** dans le site Internet de Revenu Québec







# 01

---

À PROPOS DU BUREAU  
DE LA PROTECTION DES  
DROITS DE LA CLIENTÈLE

# SA MISSION

Revenu Québec a confié au BPDC la mission de veiller au respect des droits de la clientèle. Il souhaite ainsi s'assurer que ses clientèles ont accès à une unité **neutre et indépendante**, qui facilite le règlement des différends et traite les insatisfactions qui lui sont adressées.

Le BPDC offre un mécanisme de **résolution de conflits simple, rapide et gratuit**. Dans le cadre de ses activités, le BPDC est **neutre**. Ainsi, il ne défend ni Revenu Québec ni la clientèle, mais il s'assure plutôt que tous les droits sont respectés et qu'une décision juste est rendue.

*Le 6 juin 2024, le conseil d'administration de Revenu Québec a adopté une résolution renforçant encore davantage l'indépendance du BPDC en vue d'accroître la confiance de la population quant à l'impartialité et à la neutralité des actions de ce dernier.*

# SON APPROCHE

Lorsqu'une personne s'adresse au BPDC, c'est que ses tentatives pour obtenir satisfaction n'ont pas porté fruit.

Dans certains cas, les personnes ressentent un sentiment d'inquiétude, d'injustice ou de frustration et ont perdu confiance envers l'organisation. Il peut aussi arriver que la clientèle éprouve des difficultés à se faire entendre ou qu'elle ait l'impression qu'une règle ou une procédure est appliquée de façon trop rigide. De plus, pour diverses raisons, beaucoup de personnes n'ont pas accès aux conseils d'une professionnelle ou d'un professionnel de la fiscalité ou du droit qui pourrait les guider dans leurs démarches, et elles ne souhaitent pas amorcer un processus judiciaire qui pourrait s'avérer long et coûteux.

## **Le BPDC est là pour ces personnes.**

Toutes les situations sont traitées avec la même importance. Lorsqu'il est saisi d'une demande d'intervention, le BPDC demeure impartial et examine la situation de façon objective et factuelle. Chaque demande est analysée en fonction des faits relatifs à la situation, du droit applicable, des principes comptables, des documents normatifs en vigueur et de la Charte des droits des contribuables et des mandataires, le cas échéant. Le BPDC cherche à connaître les motifs d'insatisfaction invoqués à l'égard d'une situation afin de pouvoir agir et de corriger celle-ci ou de proposer la ou les meilleures solutions susceptibles de dénouer l'impasse.

**Le BPDC recherche des solutions justes, légitimes, raisonnables et équitables.**



# SES DOMAINES D'INTERVENTION

Les personnes qui sont insatisfaites d'une décision ou d'un service de Revenu Québec sont invitées à s'adresser au BPDC **après avoir fait les démarches préalables**.

## ✓ Le BPDC peut intervenir à l'égard de toute situation relative

- à une décision rendue par Revenu Québec;
- à l'application d'une loi ou d'un règlement par Revenu Québec, ou à l'application d'une procédure ou d'une pratique de Revenu Québec;
- à une irrégularité ou à un manquement présumé dans le traitement d'un dossier;
- à un malentendu avec Revenu Québec;
- à la qualité des services offerts par Revenu Québec.

## ✓ Une demande d'intervention adressée au BPDC peut permettre

- de revoir une décision;
- de clarifier les faits;
- de faciliter le dialogue avec les unités opérationnelles;
- de corriger une erreur;
- de résoudre un conflit;
- d'expliquer une décision;
- de corriger ou d'améliorer un service ou une façon de faire de Revenu Québec afin que celui-ci puisse mieux servir sa clientèle.

## ⊗ Le BPDC n'intervient PAS si une personne communique avec lui au sujet de l'un des éléments ci-dessous (il la redirige plutôt vers l'unité responsable) :

- Obtenir de l'information générale ou particulière concernant son dossier.
- Obtenir de l'assistance pour utiliser les services en ligne ou naviguer dans le site Internet de Revenu Québec.
- Présenter une demande d'annulation d'intérêts, de pénalités ou de frais.
- Présenter une demande de révision administrative.
- Présenter une demande d'interprétation juridique.
- Déposer une plainte relative à la gestion contractuelle en lien avec l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics.
- Présenter un avis d'opposition.
- Faire appel.
- Faire une dénonciation.
- Déposer une mise en demeure ou entamer des poursuites judiciaires.
- Discuter d'un dossier d'enquête.
- Discuter d'une procédure judiciaire ou la contester.

## ⊗ De plus, le BPDC n'intervient PAS si la situation fait ou a fait l'objet

- d'un recours judiciaire concernant les mêmes faits ou la même situation;
- d'une décision par un tribunal;
- d'une entente (aussi appelée *transaction*).

**Le fait de s'adresser au BPDC ne suspend ni ne prolonge le délai prévu par la loi pour exercer un recours.**



# SES ENGAGEMENTS

Les engagements suivants guident en tout temps les activités du BPDC.



## Facilité d'accès

Il s'engage à offrir un service simple, sans frais et sans formalités compliquées.



## Écoute

Il s'engage à donner toute son attention à chaque demande, en toute neutralité, afin de bien comprendre l'objectif de la démarche effectuée par la personne.



## Respect des droits

Il s'engage à analyser tous les aspects de chaque demande de façon **neutre et objective**, dans le respect des droits de la clientèle. Il s'engage également à faire, s'il y a lieu, les démarches nécessaires afin qu'une décision soit revue, qu'une erreur soit corrigée ou qu'un conflit soit résolu.



## Communication

Il s'engage à fournir de l'information à toute personne lui ayant fait une demande d'intervention, et ce, tout au long du traitement de cette dernière. Il s'assure également que les motifs de la décision rendue sont clairement expliqués.



## Amélioration des services et des processus

Il s'engage à proposer à l'organisation des pistes d'amélioration afin d'éviter la récurrence des problèmes soulevés et de mieux servir la clientèle.



## Délais de traitement

Le BPDC s'est fermement engagé, dans la *Déclaration de services à la clientèle* de Revenu Québec, à communiquer sa décision à toute personne lui ayant fait une demande d'intervention dans un **délai de 35 jours**.

Il arrive toutefois qu'une demande d'intervention ne soit pas réglée dans le délai de 35 jours si le dossier est d'une complexité particulière, ou s'il nécessite l'intervention ou la consultation de plusieurs intervenants, l'obtention d'avis juridiques, etc. Dans une telle situation, le BPDC en informe la personne dès que possible.



**La Charte des droits des contribuables et des mandataires, adoptée en 2016 et diffusée par Revenu Québec au grand public, est au cœur de toutes les activités du BPDC.**

**Celui-ci est le gardien des droits fondamentaux suivants :**

- ✓ le droit d'être informé;
- ✓ le droit d'être entendu;
- ✓ le droit d'être traité avec impartialité;
- ✓ le droit d'obtenir un service de qualité;
- ✓ le droit à la protection des renseignements confidentiels;
- ✓ le droit d'être représenté par la personne de son choix;
- ✓ le droit de porter plainte.



# SON ÉQUIPE

L'équipe du BPDC est spécialisée dans le règlement des différends et le traitement des insatisfactions touchant les domaines d'activité de Revenu Québec.

Le BPDC compte sur une équipe multidisciplinaire d'une quinzaine de personnes d'exception qui

- agissent sans parti pris et favorisent l'écoute active;
- font preuve de rigueur;
- ont une vision neutre des problèmes et une grande ouverture d'esprit;
- ont des connaissances juridiques, fiscales et techniques variées.



# SON RAYONNEMENT

Cette année encore, le BPDC a rayonné à l'extérieur de Revenu Québec!

En effet, le BPDC a été sollicité par des organismes pour offrir des services-conseils relatifs à la protection des droits de la clientèle et à la gestion des insatisfactions. Le BPDC a également été invité par l'Agence du revenu du Canada à présenter sa mission, son mandat et son mode de fonctionnement.

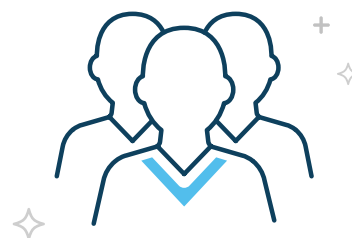
Cela illustre bien le fait que Revenu Québec se démarque sur le plan de la protection des droits des contribuables et de la gestion des plaintes.

## De plus, le BPDC est membre des associations suivantes :

- Le directeur du BPDC est membre de l'**Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP)**, et la directrice principale y participe à titre de présidente. Cette association constitue un groupe d'action, d'échange d'information et de concertation qui vise à promouvoir et à faire évoluer la gestion des plaintes dans une perspective d'équité, d'efficacité et d'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyennes et citoyens. L'ARGP offre diverses formations auxquelles les conseillères et conseillers du BPDC ont assisté.
- Le BPDC est membre du **Forum canadien des ombudsmans** et de l'**Association internationale des ombudsmans**, ce qui permet à ses conseillères et conseillers de suivre des formations pertinentes et de participer aux activités de réseautage de ces associations.

**Le BPDC demeure au fait des meilleures pratiques liées à l'exercice de la fonction d'ombudsman. Il s'inspire des principes et des valeurs clés qui sont partagés dans ces différents forums pour mieux servir les clientèles de Revenu Québec.**

Par ailleurs, la section [Protection des droits](#), dans le site Internet de Revenu Québec, présente le BPDC ainsi que la Charte des droits des contribuables et des mandataires, en plus de renfermer d'autres publications concernant les droits de la clientèle. Au cours de l'année 2024-2025, cette section a été consultée 22 901 fois.





# 02

---

COMMENT TRAITE-T-ON  
LES DEMANDES  
D'INTERVENTION ?

Le traitement des demandes d'intervention contribue à l'amélioration des relations entre Revenu Québec et ses clientèles grâce aux résultats que produisent les démarches du Bureau de la protection des droits de la clientèle (BPDC).

**Le BPDC accorde toute son attention à chacune des demandes d'intervention qui lui sont adressées, et ce, sans préjugé ni parti pris.**

Il prend le temps nécessaire pour répondre à l'ensemble des questions de la clientèle qui sont en lien avec son champ d'intervention, pour établir les faits et pour faire les démarches requises afin qu'une décision juste soit rendue dans le respect des droits de la clientèle, et ce, le plus efficacement et le plus rapidement possible. De plus, il s'assure que la décision rendue est clairement expliquée et bien comprise.

Il faut savoir que l'intervention du BPDC n'entraîne pas toujours une modification ou une correction en faveur de la clientèle, mais que son action permet habituellement de dénouer une impasse ou de diminuer une insatisfaction, ce qui favorise la confiance entre Revenu Québec et ses clientèles.

Ainsi, le BPDC a recours à un processus de traitement rigoureux et efficace des demandes d'intervention.



Lorsque le BPDC reçoit une demande d'intervention, il doit

- évaluer d'abord si la demande **est recevable**;
- analyser ensuite tous les éléments de la demande jugée recevable et recueillir toute l'information essentielle pour déterminer si le motif d'insatisfaction **est fondé ou non**.

✓ Lorsqu'une demande d'intervention est **fondée**, le BPDC convient des suites à donner avec les unités concernées pour que la situation soit corrigée, ce qui peut mener à la modification totale ou partielle de la décision initiale prise, à l'accélération du traitement de la demande ou à la présentation d'excuses.

✗ Si la demande d'intervention n'est **pas fondée**, l'intervention du BPDC permet de clarifier les faits, d'apporter les précisions nécessaires et d'expliquer les motifs d'une décision ainsi que les règles en vigueur. Parce que le BPDC est indépendant des unités opérationnelles mises en cause dans le cadre de la demande d'intervention et qu'il agit en toute neutralité, ses interventions permettent habituellement à la personne qui a fait la demande de se sentir entendue et respectée.

Les démarches d'analyse du BPDC permettent aussi de relever parfois des erreurs, des incohérences ou des lacunes dans des procédures, des instructions de travail, de l'information offerte aux clientèles, etc. Elles peuvent aussi amener le BPDC à s'interroger sur certaines pratiques ou certaines façons de faire, notamment s'il a des motifs de croire que la situation présente un problème susceptible de toucher plusieurs dossiers ou d'avoir une incidence importante sur la clientèle de Revenu Québec.

Le BPDC joue alors un rôle de conseiller auprès de la direction de Revenu Québec en recommandant des pistes d'amélioration. Les unités administratives de Revenu Québec s'efforcent, quant à elles, de trouver des solutions efficaces et pérennes aux problèmes soulevés.

**Il est important de préciser que c'est grâce à la grande collaboration de toutes les unités de Revenu Québec que ces résultats sont possibles.**







# 03

---

## PORTRAIT DES DEMANDES D'INTERVENTION

# QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle (BPDC) est au service de toutes les clientèles de Revenu Québec<sup>1</sup>.

- **7 millions**  
Particuliers produisant une déclaration de revenus
- **677 626**  
Particuliers en affaires
- **714 262**  
Sociétés
- **858 549**  
Mandataires (taxes et retenues à la source)
- **438 931**  
Propriétaires de biens non réclamés ou ayants droit et détenteurs de produits financiers non réclamés
- **297 443**  
Créancières ou créanciers et débitrices ou débiteurs de pensions alimentaires
- **4,2 millions**  
Bénéficiaires d'au moins un programme de redistribution de richesses à caractère social et économique

Par ailleurs, Revenu Québec reçoit annuellement<sup>2</sup>

- **87 099**  
visites aux comptoirs de service
- **3,3 millions**  
d'appels téléphoniques (service à la clientèle et service d'assistance technique)

**Vu le nombre d'interactions qu'a Revenu Québec avec ses clientèles, le risque qu'un problème ou une insatisfaction survienne est bien présent.**

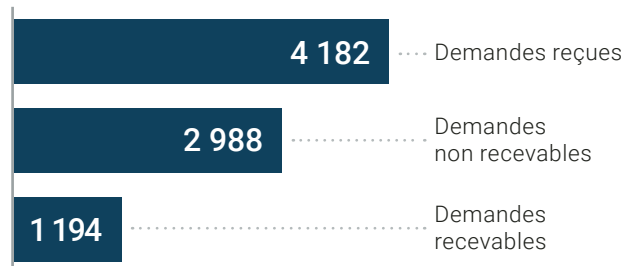
1. Ces données sont tirées du *Rapport annuel de gestion 2023-2024* (ADM-500) de Revenu Québec.

2. Voir la note 1.



# PORTRAIT GLOBAL DES DEMANDES D'INTERVENTION REÇUES ET FERMÉES

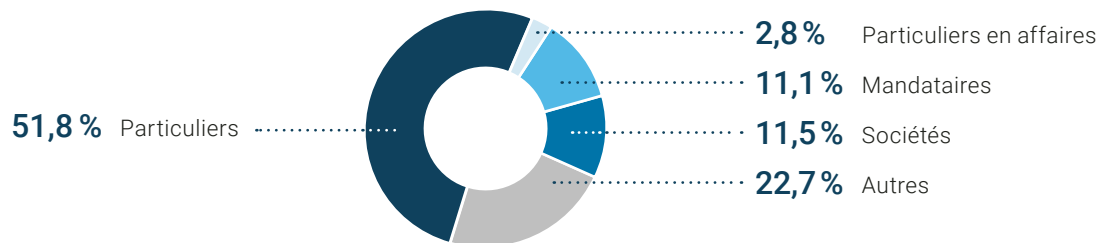
## Demandes d'intervention reçues en 2024-2025



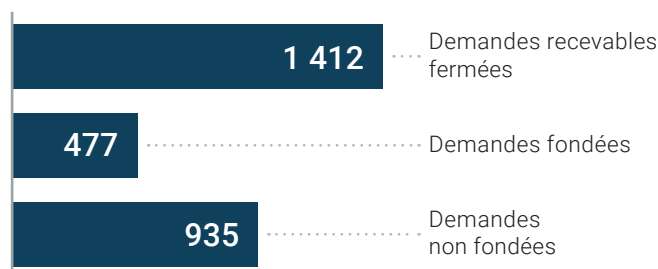
En 2024-2025, **4 182 demandes d'intervention** ont été soumises au BPDC.

De ce nombre, **1 194** demandes étaient **recevables**, ce qui représente une **diminution de 14,7%** par rapport à l'année précédente.

## Répartition des clientèles qui se sont adressées au BPDC cette année



## Demandes d'intervention recevables fermées en 2024-2025



Le BPDC a finalisé l'analyse de 1 412 demandes d'intervention recevables<sup>3</sup>. Parmi celles-ci, **477** ont été jugées **fondées**. Le pourcentage de demandes fondées a ainsi **légèrement diminué**, passant de **34,1%** en 2023-2024 à **33,8%** en 2024-2025.

3. Comprend les dossiers reçus en 2024-2025 qui ont pu être analysés et fermés ainsi que ceux des années précédentes à finaliser.

## Demandes non fondées

L'analyse des dossiers fermés en 2024-2025 montre que, **dans la majorité des cas**, l'insatisfaction exprimée par les clientèles découlait **d'une incompréhension ou d'une méconnaissance des règles applicables**, ou encore **d'un désaccord avec la loi ou les procédures en vigueur**. Bien que ces situations aient pu susciter un certain mécontentement chez les personnes concernées, elles ne révèlent aucune erreur ni aucun manquement de la part de Revenu Québec.

## Demandes fondées

Dans le cas des demandes jugées fondées, l'analyse fait ressortir que les principales causes d'insatisfaction étaient liées

- à des erreurs dans l'application d'un processus ou d'une instruction de travail;
- à des délais jugés déraisonnables;
- à des situations de non-respect de certains droits prévus dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires.

Lorsqu'une insatisfaction est fondée, cela signifie que le problème signalé est réel et que Revenu Québec doit prendre des mesures pour y remédier. À cet égard, 41,1 % des demandes analysées et fermées en 2024-2025 ont mené à la modification, totale ou partielle, d'une décision. Il s'agit d'une **augmentation** de près de **3,9%** par rapport à 2023-2024.



# PORTRAIT PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ

Revenu Québec intervient dans plusieurs domaines d'activité, que l'on peut regrouper en quatre grandes catégories : la perception des impôts et des taxes, l'administration des mesures sociofiscales et d'autres programmes, la perception des pensions alimentaires ainsi que l'administration provisoire des biens non réclamés. Les tableaux ci-dessous présentent la répartition des demandes d'intervention reçues par grand domaine d'activité ainsi que les demandes d'intervention fermées.

## Répartition des demandes d'intervention reçues par grand domaine d'activité de Revenu Québec

Demandes reçues par domaine d'activité	2024-2025	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	Évolution 2024-2025 2023-2024	Évolution 2024-2025 2020-2021
Nombre total des demandes reçues <sup>4</sup>	4 182	2 972	2 466	2 053	1 455	40,7%	187,4%
Demandes recevables reçues	1 194	1 399	1 530	1 353	1 122	-14,7%	6,4%
• Perception des impôts et des taxes	984	1 157	1 235	1 023	858	-15,0%	14,7%
• Administration des mesures sociofiscales	93	138	165	173	99	-32,6%	-6,1%
• Perception des pensions alimentaires	62	46	73	101	126	34,8%	-50,8%
• Administration provisoire des biens non réclamés	15	28	18	9	12	-46,4%	25,0%
• Général	40	30	39	47	27	33,3%	48,1%

## Demandes d'intervention fermées

Demandes recevables fermées	2024-2025	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	Évolution 2024-2025 2023-2024	Évolution 2024-2025 2020-2021
Nombre total des demandes fermées <sup>5</sup>	4 417	2 219	n. d.	n. d.	n. d.	99,1%	n. d.
Demandes recevables fermées	1 412	1 232	1 704	1 439	1 359	14,6%	3,9%
Pourcentage des demandes fondées	33,8%	34,1%	35,4%	34,2%	28,4%	-0,3%	5,4%

Vous trouverez, dans la partie qui suit, des précisions concernant les principales observations et les principaux constats du BPDC pour chacun de ces domaines d'activité.

4. La compilation des résultats a été modifiée depuis l'exercice 2023-2024.

5. Voir la note 4.



## PERCEPTION DES IMPÔTS ET DES TAXES

Le régime fiscal québécois reposant sur le principe de l'autocotisation, les contribuables et les mandataires doivent établir, déclarer et transmettre à Revenu Québec les sommes dues à l'intérieur des délais prescrits. De son côté, Revenu Québec, en tant qu'organisme responsable de l'administration des lois fiscales, a pour mission de s'assurer que chaque personne paie l'ensemble des sommes dont elle est redevable et qu'elle reçoit les remboursements auxquels elle a droit.

### Impôt des particuliers

#### Demandes recevables – Principales observations

##### Demandes recevables par motif

Motif	2024-2025	2023-2024
Traitement	199	236
Délai	103	171
Accessibilité	54	81
Qualité des services	44	59
Relations avec la clientèle	20	22
Confidentialité	7	18
Autres	0	8
<b>Total des demandes recevables</b>	<b>427</b>	<b>595</b>

L'impôt des particuliers demeure l'activité qui génère le plus grand nombre de demandes d'intervention auprès du BPDC. Cela s'explique notamment par le fait qu'elle touche une grande part de la population.

Néanmoins, en 2024-2025, le nombre de demandes d'intervention liées à cette activité a **diminué de 28 %** par rapport à l'année précédente.

Le motif le plus fréquemment invoqué par les personnes qui ont contacté le BPDC concernait le **traitement de leur dossier**, notamment parce qu'elles étaient en désaccord avec

- une décision jugée déraisonnable, non justifiée, non conforme ou erronée;
- un processus d'analyse, une pratique ou une procédure.

Les **délais de prise en charge** et les **délais de traitement** ont aussi été mentionnés à plusieurs reprises. Toutefois, une **diminution** des demandes liées à ces motifs a été observée, notamment en ce qui concerne

- le traitement des déclarations de revenus de l'année courante;
- les demandes adressées au service à la clientèle;
- les demandes de redressement d'une déclaration de revenus.



## Demandes fermées – Principaux constats

Les constats sont faits après l'analyse de la demande d'intervention. C'est au cours de l'analyse que le BPDC peut établir si la demande est fondée ou non et qu'il peut en déterminer les causes sous-jacentes.

### Demandes fermées et fondées par motif

Motif	Nombre de demandes fermées	Nombre de demandes fondées
Traitement	214	30
Délai	134	58
Accessibilité	79	23
Qualité des services	52	18
Relations avec la clientèle	20	10
Confidentialité	13	3
Autres	2	0
<b>Total des demandes recevables fermées</b>	<b>514</b>	<b>142</b>

Globalement, les demandes fermées touchant l'impôt des particuliers se sont avérées **non fondées** dans **72%** des cas.

Dans la majorité des dossiers analysés, l'insatisfaction exprimée découlait d'une **incompréhension** ou d'une **méconnaissance des règles**, d'un **désaccord avec la loi ou les procédures en vigueur**, ou encore d'une **perception erronée de la situation**. Le BPDC a alors clarifié les faits et expliqué les motifs ayant mené à la décision contestée.

Parmi les demandes jugées **fondées**, la majorité portait sur les **délais de prise en charge** et les **délais de traitement**.

Plusieurs de ces demandes concernaient les délais liés au remplacement d'un chèque (par exemple, un chèque endommagé ou perdu). Bien qu'aucun engagement formel à ce sujet ne figure dans la *Déclaration de services à la clientèle*, le BPDC est préoccupé par le fait que le remplacement d'un chèque puisse prendre jusqu'à huit mois. En effet, cette situation soulève des enjeux quant à la qualité du service offert et à la capacité de l'organisation de répondre aux attentes de la clientèle. En plus d'avoir permis de sensibiliser les unités concernées, l'intervention du BPDC dans ces situations a entraîné une prise en charge plus rapide des dossiers.

Le BPDC a également observé que le pourcentage de demandes fondées est élevé dans le cas des demandes liées aux **relations avec la clientèle**. Bien que ces situations soient peu fréquentes en regard du volume d'interactions, elles révèlent des manquements au respect des protocoles et des instructions de travail encadrant la gestion des appels. Des rappels ont été donc effectués par les gestionnaires auprès des personnes concernées en vue de soutenir l'amélioration continue des services offerts.



## Impôt des sociétés

### Demandes recevables – Principales observations

#### Demandes recevables par motif

Motif	2024-2025	2023-2024
Traitement	25	27
Délai	10	14
Accessibilité	12	21
Qualité des services	6	8
Relations avec la clientèle	2	4
Confidentialité	3	3
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables</b>	<b>58</b>	<b>77</b>

Le nombre de demandes d'intervention liées à l'impôt des sociétés **demeure peu élevé** et a même **diminué de 25%** par rapport à l'année précédente.

Le **motif** le plus souvent invoqué par les personnes ayant contacté le BPDC concernait le **traitement de leur dossier**. Dans la **majorité** des cas, l'insatisfaction portait sur une **décision jugée non conforme** ou **déraisonnable**, ou encore sur une **procédure** ou une **pratique**. Ces insatisfactions sont survenues notamment dans un contexte de vérification.

### Demandes fermées – Principaux constats

*Les constats sont faits après l'analyse de la demande d'intervention. C'est au cours de l'analyse que le BPDC peut établir si la demande est fondée ou non et qu'il peut en déterminer les causes sous-jacentes.*

#### Demandes fermées et fondées par motif

Motif	Nombre de demandes fermées	Nombre de demandes fondées
Traitement	29	9
Délai	13	6
Accessibilité	16	10
Qualité des services	8	4
Relations avec la clientèle	3	1
Confidentialité	5	1
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables fermées</b>	<b>74</b>	<b>31</b>

Une **hausse du pourcentage des demandes fondées** a été observée cette année par rapport à l'exercice précédent. Toutefois, le nombre de **demandes d'intervention fondées** demeure **faible**, compte tenu du volume important d'interactions entre Revenu Québec et les sociétés.

La **majorité** des demandes fermées concernaient une insatisfaction liée au **traitement d'un dossier**. Dans près de **70% des cas**, l'analyse a permis de conclure que **l'insatisfaction n'était pas fondée**, la décision initiale ayant été prise conformément aux règles et aux procédures en vigueur.

Dans certaines situations, cependant, des **erreurs ont été relevées**, notamment en raison du **non-respect de processus ou d'instructions de travail**. L'intervention du BPDC, en collaboration avec la direction concernée, a alors amené celle-ci à reconsidérer sa décision et à procéder aux correctifs nécessaires.

Par ailleurs, bien que le nombre de demandes liées à l'**accessibilité** soit restreint, la proportion de demandes fondées à ce sujet demeure **élevée**. Les situations décrites portaient surtout sur la difficulté à joindre rapidement une agente ou un agent, notamment pour obtenir de l'information ou, dans certains cas, pour bénéficier de services en anglais (en ce qui concerne les personnes visées par une exception prévue dans la Charte de la langue française).

## Taxes à la consommation

### Demands recevables – Principales observations

#### Demands recevables par motif

Motif	2024-2025	2023-2024
Traitement	104	69
Délai	34	105
Accessibilité	28	18
Qualité des services	16	17
Relations avec la clientèle	6	6
Confidentialité	0	0
Autres	0	1
<b>Total des demandes recevables</b>	<b>188</b>	<b>216</b>

Le nombre de demandes d'intervention liées aux taxes à la consommation a **diminué** de près de 13% par rapport à l'année précédente.

Une **baisse marquée** des demandes portant sur les délais a été observée, en particulier en ce qui concerne les **délais de prise en charge** et les **délais de traitement** des demandes adressées au service à la clientèle ainsi que des demandes liées à la production des déclarations de TPS et de TVQ. Cette diminution représente une **baisse de près de 70%** par rapport à l'année précédente.

En contrepartie, une **augmentation** des demandes d'intervention liées au **traitement** a été constatée. Ces demandes portaient sur des désaccords avec un processus d'analyse, une pratique ou une procédure – notamment en lien avec la prestation électronique de services – ou encore avec une décision jugée déraisonnable. Dans ce dernier cas, cette hausse s'explique entre autres par l'intervention d'un représentant, qui a soumis plusieurs demandes au nom de ses clientes et clients, à la suite de l'imposition de pénalités et d'intérêts en lien avec la production de déclarations sur support papier.

Enfin, une **légère augmentation** des demandes d'intervention liées à l'**accessibilité** a été relevée, principalement en ce qui concerne l'accès aux **services électroniques** et aux **services téléphoniques en anglais** (dans le cas des personnes visées par une exception prévue dans la Charte de la langue française).



## Demandes fermées – Principaux constats

Les constats sont faits après l'analyse de la demande d'intervention. C'est au cours de l'analyse que le BPDC peut établir si la demande est fondée ou non et qu'il peut en déterminer les causes sous-jacentes.

### Demandes fermées et fondées par motif

Motif	Nombre de demandes fermées	Nombre de demandes fondées
Traitement	91	25
Délai	52	31
Accessibilité	25	9
Qualité des services	22	10
Relations avec la clientèle	9	7
Confidentialité	0	0
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables fermées</b>	<b>199</b>	<b>82</b>

Le pourcentage de demandes **fondées** qui sont liées à ce domaine d'activité est en **diminution** par rapport à l'année précédente.

La **majorité** des demandes analysées portaient sur le **traitement des dossiers**. Or, dans plus de **70% des cas**, l'analyse a permis de conclure que l'insatisfaction n'était **pas fondée**, étant principalement attribuable à une incompréhension ou à une méconnaissance des règles, ou encore à un désaccord avec la loi ou les procédures en vigueur.

Par ailleurs, bien que le nombre de demandes à ce sujet soit restreint, le BPDC a observé un **pourcentage élevé de demandes fondées** en lien avec les **relations avec la clientèle**. Dans la **majorité** de ces situations, l'analyse a révélé que les **protocoles téléphoniques** en vigueur **n'avaient pas été respectés**. Les agentes et agents concernés ont donc été rencontrés par leur gestionnaire en vue de prévenir la récurrence de telles situations.

Un pourcentage élevé de demandes fondées a également été constaté en ce qui concerne les **délais de prise en charge** et les **délais de traitement**. Ces demandes visaient principalement des modifications ou des corrections à apporter à un dossier. Bien qu'aucun délai précis ne soit prévu dans la *Déclaration de services à la clientèle* pour ce type de demande, l'analyse du BPDC a permis de conclure que les délais observés étaient préoccupants et que ceux-ci étaient, dans la plupart des cas, attribuables à des erreurs humaines survenues au cours du processus.



## Retenues à la source

### Demandes recevables – Principales observations

#### Demandes recevables par motif

Motif	2024-2025	2023-2024
Traitement	87	32
Délai	11	13
Accessibilité	4	6
Qualité des services	1	1
Relations avec la clientèle	2	0
Confidentialité	0	1
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables</b>	<b>105</b>	<b>53</b>

Le nombre de demandes d'intervention liées aux retenues à la source a **doublé** par rapport à l'année précédente.

Cette augmentation est attribuable à la réception d'un volume important de demandes en provenance de cabinets de représentants professionnels. Ces demandes portaient sur la délivrance d'avis de non-paiement imposant des pénalités et des intérêts, alors que les chèques avaient bel et bien été remis au service à la clientèle, preuves à l'appui. Le traitement attendu de ces chèques n'ayant pas été effectué, les représentants ont saisi le BPDC de la situation au nom de leurs clientes et clients, afin de faire valoir leur insatisfaction quant à la gestion de ces dossiers.

### Demandes fermées – Principaux constats

Les constats sont faits après l'analyse de la demande d'intervention. C'est au cours de l'analyse que le BPDC peut établir si la demande est fondée ou non et qu'il peut en déterminer les causes sous-jacentes.

#### Demandes fermées et fondées par motif

Motif	Nombre de demandes fermées	Nombre de demandes fondées
Traitement	108	95
Délai	12	7
Accessibilité	7	2
Qualité des services	1	1
Relations avec la clientèle	2	2
Confidentialité	0	0
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables fermées</b>	<b>130</b>	<b>107</b>

Les demandes d'intervention provenant des cabinets de représentants professionnels ont été analysées au cours de l'année et se sont révélées fondées, ce qui explique le **pourcentage élevé de demandes fondées** dans ce domaine d'activité.

L'analyse des dossiers a mis en lumière des lacunes dans le traitement de certaines correspondances reçues. Cette situation a entraîné, à tort, l'imposition d'intérêts et de pénalités, lesquels ont été annulés à la suite de l'intervention du BPDC. De plus, des mesures ont été prises par les unités concernées pour corriger les lacunes observées. En complément, des mesures de contrôle et des mécanismes d'assurance qualité manuels ont été mis en place en vue de prévenir la récurrence de telles situations.



## Recouvrement

### Demandes recevables – Principales observations

#### Demandes recevables par motif

Motif	2024-2025	2023-2024
Traitement	144	140
Délai	9	21
Accessibilité	20	13
Qualité des services	16	18
Relations avec la clientèle	17	21
Confidentialité	0	3
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables</b>	<b>206</b>	<b>216</b>

Le nombre de demandes d'intervention liées aux activités de recouvrement des créances a **légèrement diminué** par rapport à l'an dernier.

Comme c'était le cas pour les années précédentes, le **motif** le plus fréquemment invoqué concerne le **traitement des dossiers, particulièrement dans des situations de saisie**. Le volume de demandes reçues à cet égard est toutefois demeuré stable.

Les insatisfactions exprimées portaient principalement sur

- les processus d'analyse ou les pratiques de Revenu Québec;
- des décisions jugées déraisonnables, non justifiées, non conformes ou erronées.

Une **légère diminution** a également été observée en ce qui concerne les demandes liées aux **délais**, sans qu'aucune tendance claire ne puisse être dégagée.

Enfin, le BPDC a noté une **légère augmentation** des demandes en matière d'**accessibilité**, notamment en ce qui a trait à **la langue de communication et au service à la clientèle**. En effet, certaines personnes ont mentionné avoir eu de la difficulté à obtenir **un service en anglais** même si elles étaient visées par une des exceptions prévues dans la Charte de la langue française et ses règlements.



## Demandes fermées – Principaux constats

Les constats sont faits après l'analyse de la demande d'intervention. C'est au cours de l'analyse que le BPDC peut établir si la demande est fondée ou non et qu'il peut en déterminer les causes sous-jacentes.

### Demandes fermées et fondées par motif

Motif	Nombre de demandes fermées	Nombre de demandes fondées
Traitement	171	30
Délai	12	7
Accessibilité	21	7
Qualité des services	24	8
Relations avec la clientèle	23	13
Confidentialité	1	0
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables fermées</b>	<b>252</b>	<b>65</b>

Le BPDC a observé que, dans le domaine du recouvrement des créances, la majorité des demandes analysées (**près de 75%**) se sont avérées non fondées.

Ces demandes portaient principalement sur le **traitement des dossiers**, notamment en lien avec une procédure ou une décision perçue comme déraisonnable ou non justifiée. Dans la **majorité des cas**, l'insatisfaction exprimée était attribuable à une **incompréhension** ou à une **méconnaissance** des règles en vigueur, ou à un **désaccord** avec les procédures applicables.

Il est important de savoir que plusieurs étapes sont suivies avant d'en arriver à une mesure de recouvrement. En effet, au préalable, la personne concernée devrait avoir reçu un avis de cotisation et un avis de recouvrement, avoir eu un contact téléphonique avec une agente ou un agent du centre d'appels, puis avoir obtenu un avis final. De plus, à chacune de ces étapes, la personne devrait avoir été invitée à régler sa dette ou à conclure une entente de paiement.

Dans ce contexte, le rôle du BPDC consiste à vérifier que les règles encadrant le processus de recouvrement ont été suivies et que les communications requises ont bel et bien été transmises. De fait, l'analyse effectuée a permis de confirmer que, dans la majorité des cas, les démarches ont été réalisées conformément aux procédures établies.

Toutefois, en ce qui concerne certains dossiers, le BPDC a soulevé des préoccupations quant à l'application de mesures de recouvrement pouvant avoir une incidence sur des personnes autres que celles visées par la dette. Afin d'explorer des pistes d'amélioration permettant de mieux encadrer ce type de situation et de prévenir tout effet préjudiciable sur ces personnes, des discussions sont en cours avec les secteurs concernés.



## ADMINISTRATION DES MESURES SOCIOFISCALES ET D'AUTRES PROGRAMMES

Revenu Québec est responsable d'administrer les mesures sociofiscales et les autres programmes de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement. Ces mesures et ces programmes ont notamment pour objectif d'offrir du soutien aux personnes et aux familles qui répondent à certains critères, en s'assurant qu'elles obtiennent les versements auxquels elles ont droit dans les délais impartis.

### Demandes recevables – Principales observations

#### Demandes recevables par mesure sociofiscale ou autre programme

Mesure sociofiscale ou programme	2024-2025	2023-2024
Crédit d'impôt pour solidarité	35	37
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	10	7
Crédit d'impôt pour personne aidante	11	18
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	10	9
Programme Allocation-logement	18	33
Montant ponctuel de 500 \$ pour pallier la hausse du coût de la vie	0	4
Nouveau montant ponctuel pouvant aller de 400 \$ à 600 \$	2	28
Autres	7	2
<b>Total des demandes recevables</b>	<b>93</b>	<b>138</b>

En 2024-2025, le nombre de demandes d'intervention reçues dans ce domaine d'activité a **diminué** de près de 32 % par rapport à l'année précédente. Les insatisfactions exprimées portaient principalement sur le **traitement des demandes**, plus particulièrement au sujet de l'admissibilité à un crédit ou d'une somme accordée.

Une **baisse** des demandes d'intervention a été observée en lien avec le **programme Allocation-logement**. Le BPDC est d'avis que la bonification du programme, qui avait été annoncée en novembre 2023 et qui prévoyait notamment l'augmentation du revenu familial maximal admissible, a pu contribuer à éviter certaines des insatisfactions qui lui avaient été soumises l'année précédente.

La **diminution** des demandes liées au **nouveau montant ponctuel pouvant aller de 400 \$ à 600 \$** s'explique, quant à elle, par la fin progressive du traitement associé à cette mesure temporaire.



## Demandes fermées – Principaux constats

Les constats sont faits après l'analyse de la demande d'intervention. C'est au cours de l'analyse que le BPDC peut établir si la demande est fondée ou non et qu'il peut en déterminer les causes sous-jacentes.

### Demandes fermées et fondées par mesure sociofiscale ou autre programme

Mesure sociofiscale ou programme	Nombre de demandes fermées	Nombre de demandes fondées
Crédit d'impôt pour solidarité	40	4
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	8	1
Crédit d'impôt pour personne aidante	14	2
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	14	1
Programme Allocation-logement	32	6
Montant ponctuel de 500\$ pour pallier la hausse du coût de la vie	0	0
Nouveau montant ponctuel pouvant aller de 400\$ à 600\$	7	3
Autres	6	0
<b>Total des demandes recevables fermées</b>	<b>121</b>	<b>17</b>

Dans la grande majorité des cas analysés, les personnes qui ont contacté le BPDC étaient insatisfaites de ne pas avoir reçu les sommes auxquelles elles croyaient avoir droit. Or, dans **86 %** des cas, les demandes se sont avérées **non fondées**, principalement parce que les conditions d'admissibilité n'étaient pas remplies ou que des erreurs figuraient dans les renseignements transmis par la demandeuse ou le demandeur.

Dans ces cas, l'intervention du BPDC a permis d'expliquer les règles d'admissibilité et les raisons de la décision, ce qui a aidé les personnes concernées à mieux comprendre la situation.



## ADMINISTRATION DU PROGRAMME DE PERCEPTION DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Revenu Québec administre le Programme de perception des pensions alimentaires depuis la création de celui-ci, en 1995. Le rôle de Revenu Québec est d'agir comme intermédiaire, principalement en percevant la pension alimentaire auprès de la personne qui doit la payer (la débitrice ou le débiteur) et en la versant à la personne qui doit la recevoir (la créancière ou le créancier), conformément au jugement rendu par le tribunal. L'objectif est d'assurer la régularité des versements auxquels ont droit les enfants et le parent gardien.

### Demandes recevables – Principales observations

#### Demandes recevables par motif

Motif	2024-2025	2023-2024
Traitement	38	32
Délai	5	1
Accessibilité	4	6
Qualité des services	9	3
Relations avec la clientèle	6	3
Confidentialité	0	1
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables</b>	<b>62</b>	<b>46</b>

Contrairement aux dernières années, le BPDC a observé une **légère augmentation** du nombre de demandes d'intervention dans ce domaine d'activité.

Aucune tendance claire ne se dégage toutefois de cette hausse, et aucun enjeu systémique n'a été relevé à ce jour. Le BPDC demeurera vigilant au cours de la prochaine année afin de détecter, s'il y a lieu, toute problématique émergente.

En ce qui concerne les motifs invoqués, la **majorité** des personnes ayant contacté le BPDC souhaitent une intervention en lien avec une **pratique**, un **manque de suivi** ou une **décision jugée non conforme** au jugement rendu par le tribunal.

## Demands fermées – Principaux constats

Les constats sont faits après l'analyse de la demande d'intervention. C'est au cours de l'analyse que le BPDC peut établir si la demande est fondée ou non et qu'il peut en déterminer les causes sous-jacentes.

### Demands fermées et fondées par motif

Motif	Nombre de demandes fermées	Nombre de demandes fondées
Traitement	43	11
Délai	5	2
Accessibilité	4	1
Qualité des services	6	1
Relations avec la clientèle	6	2
Confidentialité	0	0
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables fermées</b>	<b>64</b>	<b>17</b>

Les demandes analysées relativement à ce domaine d'activité portaient principalement sur une **insatisfaction liée au traitement des dossiers**.

Dans la **majorité des cas**, les personnes croyaient qu'une erreur avait été commise dans l'application du jugement ou dans le calcul du montant de la pension ou des arrérages, ou encore elles exprimaient un désaccord avec les façons de faire. Après analyse, environ **75%** de ces demandes se sont avérées **non fondées**. L'intervention du BPDC a alors permis d'expliquer les lois, les règles et les procédures applicables, contribuant ainsi à dénouer les impasses.

Dans quelques cas, toutefois, l'analyse a révélé des **irrégularités** dans le **traitement** ou le **suivi** de dossiers, qui étaient principalement attribuables à une application inadéquate des processus en place. Dans ces situations, des corrections ont été apportées ou le traitement des demandes a pu être accéléré, selon le cas.



## ADMINISTRATION PROVISOIRE DES BIENS NON RÉCLAMÉS

Revenu Québec est l'organisation responsable de recevoir et d'administrer provisoirement des milliers de biens qui, chaque année, sont oubliés ou ne sont pas réclamés par leurs propriétaires. Il peut s'agir de produits financiers non réclamés, de biens provenant de successions non réclamées ou d'autres biens situés au Québec et dont les ayants droit sont inconnus ou introuvables.

Pour remplir sa mission, Revenu Québec doit recevoir les biens en question, informer la population de l'existence de ces biens, rechercher les ayants droit, remettre les biens ou la valeur de ceux-ci aux ayants droit s'étant manifestés et liquider les biens au profit du Fonds des générations, si les recherches ont été infructueuses.

Les règles relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés sont prévues dans la Loi sur les biens non réclamés et le Code civil du Québec.

### Demandes recevables – Principales observations

#### Demandes recevables par motif

Motif	2024-2025	2023-2024
Traitement	5	8
Délai	8	10
Accessibilité	2	5
Qualité des services	0	4
Relations avec la clientèle	0	1
Confidentialité	0	0
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables</b>	<b>15</b>	<b>28</b>

Le nombre de demandes d'intervention reçues en lien avec ce domaine d'activité demeure **peu élevé**, et une **diminution** est même constatée par rapport à l'année précédente.

Cette année encore, les insatisfactions exprimées concernaient principalement les **délais de prise en charge** et les **délais de traitement**, en particulier en ce qui a trait aux produits financiers non réclamés.



## Demands fermées – Principaux constats

Les constats sont faits après l'analyse de la demande d'intervention. C'est au cours de l'analyse que le BPDC peut établir si la demande est fondée ou non et qu'il peut en déterminer les causes sous-jacentes.

### Demands fermées et fondées par motif

Motif	Nombre de demandes fermées	Nombre de demandes fondées
Traitement	6	2
Délai	10	7
Accessibilité	2	0
Qualité des services	2	1
Relations avec la clientèle	1	1
Confidentialité	0	0
Autres	0	0
<b>Total des demandes recevables fermées</b>	<b>21</b>	<b>11</b>

Le pourcentage de **demandes fondées** en lien avec ce domaine d'activité s'est avéré **élevé** en 2024-2025. La **majorité** de ces demandes portaient sur les **délais de prise en charge** et les **délais de traitement**, principalement en ce qui concerne les **produits financiers non réclamés**.

L'analyse des dossiers a permis de constater que les **délais d'ouverture** de dossiers étaient souvent longs, en partie en raison du volume élevé de demandes reçues. Consciente des enjeux, l'unité responsable de cette activité a entrepris des actions pour améliorer la situation.







# 04

---

## SUIVIS ET ÉLÉMENTS À SURVEILLER



# SITUATION ÉCONOMIQUE DIFFICILE

Dans son **rapport annuel 2023-2024**, le BPDC mentionnait que, la situation économique étant encore difficile pour bon nombre de personnes, Revenu Québec devait s'assurer en tout temps de leur remettre, dans les délais prévus, les sommes auxquelles elles ont droit, sans qu'elles aient à faire de démarches supplémentaires. Le BPDC exhortait ainsi Revenu Québec à faire preuve de diligence à cet égard. De plus, le BPDC s'était engagé à agir rapidement et efficacement dans l'éventualité où des contribuables feraient appel à lui dans des cas semblables.

## Suivi – 2024-2025

Fidèle à son engagement, le BPDC a porté une attention particulière aux demandes susceptibles d'entraîner le versement d'une somme aux personnes concernées. Certaines situations ont permis de rappeler l'importance de traiter les dossiers avec diligence, notamment pour éviter que le versement de sommes attendues soit compromis ou effectué en retard.

Les unités concernées ont écouté les propositions du BPDC et les ont accueillies favorablement, ce qui a contribué à améliorer le traitement de plusieurs dossiers.

Bien que certaines situations aient nécessité l'intervention du BPDC pour que des personnes reçoivent les sommes auxquelles elles avaient droit, le nombre et la nature des demandes reçues ne laissent entrevoir aucune problématique généralisée. Dans ce contexte, le BPDC continuera d'agir rapidement et avec vigilance lorsqu'il sera interpellé à cet égard, mais il ne recommande aucun suivi particulier à ce sujet dans le présent rapport.





# APPLICATION DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE ET DE SES RÈGLEMENTS

Dans son **rapport annuel 2023-2024**, le BPDC mentionnait avoir constaté une augmentation graduelle des insatisfactions des membres de la communauté d'expression anglaise depuis juin 2023.

Le principal motif d'insatisfaction était la difficulté d'obtenir des services en anglais auprès de Revenu Québec. Le BPDC se demandait si cette situation était uniquement attribuable à l'application de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français (Loi 14), au recrutement limité de personnel bilingue ou à une incompréhension des nouvelles règles, mais il était alors trop tôt pour le déterminer.

Le BPDC s'était donc engagé à continuer de surveiller cette tendance pour en dégager des constats plus éclairants.

## Suivi – 2024-2025

Un nombre plus élevé de demandes d'intervention liées à l'accès aux services en anglais, pour les personnes et les entreprises visées par une des exceptions prévues dans la Charte de la langue française (modifiée par la Loi 14), a été observé depuis l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions législatives. Cette tendance s'est maintenue en 2024-2025.



Dans le cadre de ses analyses, le BPDC a relevé plusieurs éléments qui nuisent à l'exercice de certains droits de la clientèle anglophone, soit le droit d'être informée et celui d'obtenir un service de qualité. Au cœur du problème se trouvent le manque de main-d'œuvre bilingue et le parcours peu intuitif du système de réponse vocale interactive de certaines lignes téléphoniques.

Le BPDC a donc recommandé aux secteurs concernés de revoir les menus téléphoniques en cause et de mettre en place des solutions (technologiques ou autres) dans le but d'améliorer l'expérience client, tout en permettant à Revenu Québec de respecter rigoureusement la Charte et de remplir son devoir d'exemplarité.

### **À surveiller en 2025-2026**

En juin 2023, deux règlements permettant de déroger temporairement à certaines dispositions de la Charte ont été adoptés. Il s'agit du *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* et du *Règlement sur la langue de l'Administration*. Certaines dispositions prévues dans ces deux règlements viennent à échéance en 2025-2026.

La fin de leur application amènera d'autres resserrements linguistiques, ce qui pourrait nuire à la communication d'information à certaines clientèles (par exemple, sur leurs obligations fiscales ou l'admissibilité à des crédits d'impôt ou à des programmes) et complexifier la prestation de services en anglais aux personnes visées par une des exceptions prévues dans la Charte.

Le BPDC suivra de près ce dossier. Il salue d'ores et déjà toute initiative qui sera mise de l'avant pour permettre à l'organisation de continuer d'assurer un service de qualité à toutes les clientèles, dans le respect de la Charte.





# DÉCLARATION RELATIVE AUX CRYPTOACTIFS

## À surveiller en 2025-2026

Les cryptoactifs sont une nouvelle réalité qui change les façons de faire à maints égards, notamment dans le domaine de la fiscalité.

Le 26 septembre 2023, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi 27, Loi modifiant la Loi sur les impôts, la Loi sur la taxe de vente du Québec et d'autres dispositions. L'un des objectifs du gouvernement québécois, par ce projet de loi, était de renforcer la conformité fiscale en imposant aux contribuables l'obligation de déclarer les transactions liées aux cryptoactifs.

Ainsi, pour l'année d'imposition 2024, les déclarations de revenus des particuliers, des fiducies et des sociétés ont été modifiées afin qu'il y soit intégrée une question sur la détention de cryptoactifs. Un formulaire prescrit a également été conçu pour permettre à Revenu Québec de recueillir des renseignements relatifs à la possession, à la réception ou à l'aliénation de tels actifs.

Or, en mars 2025, des créatrices et créateurs de contenu sur YouTube ont diffusé des vidéos dénonçant la lourdeur du processus de déclaration obligatoire concernant les cryptoactifs et invitant la population à porter plainte auprès du Protecteur du citoyen. Les préoccupations soulevées dans ces vidéos portaient principalement sur

- la complexité du formulaire prescrit, notamment en ce qui concerne l'obligation de fournir un relevé détaillé des transactions, indépendamment du gain ou de la perte à déclarer ;
- le manque de connaissance du personnel des services à la clientèle de Revenu Québec et l'accompagnement insuffisant à ce sujet.

Le BPDC est sensible aux préoccupations exprimées à l'égard de ce nouveau processus de déclaration. Il demeurera attentif à l'évolution de la situation et y portera une attention particulière au cours de la prochaine année. Le BPDC n'hésitera pas à intervenir, au besoin, pour faire valoir les droits des personnes concernées.



# 05

---

## NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS

Le respect de vos droits :  
notre priorité !

# LE BUREAU DE LA PROTECTION DES DROITS DE LA CLIENTÈLE PEUT VOUS AIDER!

Si vous vivez une situation conflictuelle avec Revenu Québec, n'hésitez pas à consulter le Bureau de la protection des droits de la clientèle (BPDC). À titre de gardien de la Charte des droits des contribuables et des mandataires, il exerce un rôle de premier plan au sein de Revenu Québec en matière de résolution des différends.

**Son indépendance lui permet d'agir de façon neutre et impartiale ainsi que de poser un regard neuf et critique sur une situation. Il offre également un mécanisme de résolution de conflits simple et gratuit.**

Le BPDC permet à la clientèle d'exprimer son insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou son désaccord avec une décision, ou d'obtenir de l'aide pour faire valoir ses arguments et ses droits autrement que par la voie des recours judiciaires. Il importe de savoir, toutefois, que le fait de s'adresser au BPDC ne suspend ni ne prolonge le délai prévu par la loi pour exercer un recours.

Les services offerts par le BPDC s'adressent à toutes les clientèles de Revenu Québec: **les citoyennes et citoyens, les entreprises, les mandataires ainsi que les représentants professionnels**. L'expertise du BPDC couvre tous les domaines d'activité de Revenu Québec, et son personnel compétent est motivé à venir en aide à celles et ceux qui en ont besoin.

## Quand demander l'aide du BPDC?

Vous pouvez faire appel au BPDC si

- vous êtes insatisfaite ou insatisfait d'une décision rendue ou d'un service, ou si vous croyez qu'un de vos droits n'a pas été respecté;
- vous avez déjà tenté de trouver une solution en communiquant avec l'unité concernée à Revenu Québec.

# COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE BPDC ?

## PAR TÉLÉPHONE

### Région de Québec

418 652-6159

### Ailleurs

1 800 827-6159 (sans frais)

---

### Service offert aux personnes malentendantes

### Région de Montréal

514 873-4455

### Ailleurs au Canada ou États-Unis

1 800 361-3795 (sans frais)

---

### Heures d'accessibilité des services téléphoniques

Du lundi au vendredi: 8 h 30 – 12 h  
13 h – 16 h 30

## PAR TÉLÉCOPIEUR

### Québec

418 577-5053

### Ailleurs

1 866 680-1860 (sans frais)

## PAR LA POSTE

### Bureau de la protection des droits de la clientèle

Revenu Québec  
3800, rue de Marly  
Québec (Québec) G1X 4A5

Pour de plus amples informations, visitez la section **Protection des droits** dans le site Internet de Revenu Québec, à [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca).

**Vous avez des suggestions pour bonifier notre rapport annuel ?  
Faites-le-nous savoir !**