

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le contenu de cette publication a été rédigé par
Le Registraire des entreprises.

Celle-ci est disponible dans le site Internet du REQ
à l'adresse suivante : <http://www.req.gouv.qc.ca>.

AVERTISSEMENT

Ce document a été rédigé dans le but de renseigner le public sur les engagements du Registraire des entreprises (REQ) envers les citoyens et ne saurait remplacer les textes des lois et règlements administrés par le REQ.

Dépôt légal – 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-37337-5

© Gouvernement du Québec, 2001

TABLE DES MATIÈRES

I. LE REQ EN BREF.....	4
II. LES SERVICES OFFERTS.....	5
III. NOS ENGAGEMENTS.....	7
IV. LE RESPONSABLE DES PLAINTES	11
V. COMMENT NOUS JOINDRE	12

I. LE REQ EN BREF

Le Registraire des entreprises (REQ) procure les services requis pour la constitution d'entreprises québécoises et assure la diffusion de renseignements sur les entreprises faisant affaire au Québec.

Notre mission dans le secteur des entreprises est de contribuer à la protection du public et des entreprises dans leurs relations commerciales et d'administrer le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (registre des entreprises). Nous offrons nos services à une clientèle nombreuse et diversifiée : entreprises de toutes catégories, maisons de recherche, bureaux de professionnels, ministères et organismes du gouvernement du Québec et le public en général. Ainsi, chaque année le REQ :

- procède à la constitution d'un peu plus de 20 000 nouvelles compagnies;
- met à jour les informations contenues aux dossiers d'environ 600 000 entreprises inscrites au registre des entreprises;
- inscrit au registre des entreprises et fournit un numéro unique à plus de 75 000 entreprises;
- répond à plus de 200 000 demandes de renseignements téléphoniques, à 50 000 demandes téléphoniques de consultation de dossiers d'entreprises et accueille près de 80 000 clients à ses comptoirs de Québec et de Montréal, en plus d'offrir gratuitement dans Internet les renseignements sur les entreprises faisant affaire au Québec.

Courtage immobilier

La *Loi sur le courtage immobilier* confie au REQ l'administration de diverses dispositions d'encadrement dont notamment la surveillance des activités de deux organismes créés en vertu de cette loi, soit l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec et le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. Le REQ doit s'assurer que ceux-ci s'acquittent de leur mission conformément à la loi et aux règlements.

II. LES SERVICES OFFERTS

1. La constitution d'une entreprise

Le public s'adresse au REQ pour la constitution d'une compagnie ou d'une association sans but lucratif. À cette occasion, vous pouvez demander un rapport de recherche de nom ou réserver la dénomination sociale que vous avez choisie. On s'adresse aussi au REQ pour modifier l'acte constitutif ou pour mettre fin à l'existence d'une personne morale.

2. Le registre des entreprises

Le registre des entreprises contient des renseignements sur les entreprises qui font affaire au Québec et il a valeur légale. L'inscription à ce registre se fait par la production d'une déclaration d'immatriculation au REQ. Sauf exception prévue dans la loi, l'immatriculation est obligatoire pour toutes les entreprises qui font affaire au Québec. En plus de pouvoir immatriculer votre entreprise auprès du REQ, vous pouvez aussi vous adresser au ministère de la Justice et à Revenu Québec pour immatriculer tout type d'entreprise, à l'exception des personnes morales.

De plus, l'immatriculation de votre entreprise au Registre des entreprises du Québec vous permet d'obtenir votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ). Le NEQ permet à une entreprise d'utiliser ce numéro dans ses échanges avec plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec.

3. La consultation du registre des entreprises

Vous trouverez dans ce registre les informations suivantes sur une entreprise :

- les informations générales (nom et domicile, état d'immatriculation, forme juridique);
- les domaines d'activités économiques;
- les autres noms utilisés au Québec;
- les administrateurs, les actionnaires, les dirigeants, les associés, etc.;
- les établissements où l'entreprise exerce ses activités;
- l'information relative aux fusions.

Vous pouvez consulter le registre des entreprises du REQ par le biais du réseau Internet (www.req.gouv.qc.ca) ou tout simplement par téléphone. Dans ce dernier cas, des frais sont exigés pour chaque dossier consulté. La consultation est aussi possible, sans frais, aux bureaux du REQ ainsi que dans les bureaux des greffiers de la Cour supérieure de la plupart des palais de justice du Québec. Les demandes de consultation par télécopieur, par courrier postal ou électronique sont aussi acceptées.

4. Les regroupements d'informations

Vous cherchez à développer de nouveaux marchés? Vous voulez connaître la liste des nouvelles entreprises du mois dernier? Le regroupement d'informations est l'outil dont vous avez besoin. Ce service facturable, disponible par Internet, permet d'obtenir, à partir du registre des entreprises, des regroupements d'informations selon les critères suivants :

- situation géographique;
- activités économiques;
- date de formation;
- nouvelles entreprises;
- nombre de salariés;
- date d'immatriculation.

5. La production de documents légaux

Vous avez perdu votre charte du Québec? Ou encore vous devez prouver à une institution financière l'existence légale de votre entreprise ou le dépôt d'un document au registre? Il vous suffit d'en faire la demande au REQ en vous présentant à nos bureaux, ou tout simplement en nous adressant celle-ci par téléphone, télécopieur ou par courrier postal ou électronique. Sur paiement des droits, le REQ émettra les documents suivants :

- **l'attestation** qui certifie l'état d'un dossier au registre;
- **la certification** qui confirme le dépôt d'un document au registre;
- **la reproduction** qui est applicable, en tout ou en partie, pour tout document déposé au registre.

III. NOS ENGAGEMENTS

Lorsque vous vous adressez au REQ, vous vous attendez à être servi avec diligence par un personnel compétent et courtois. Voici les engagements que le REQ et son personnel entendent respecter.

■ **Des services accessibles**

Le REQ S'ENGAGE à ce que ses services soient aisément accessibles.

Ce qui implique :

Pour l'ensemble de notre clientèle :

- des services en français et, sur demande, des services en anglais conformément à la politique linguistique du gouvernement du Québec;
- un site Internet disponible pour :
 - obtenir l'information sur nos produits et services;
 - vérifier gratuitement l'inscription et l'information disponible concernant une entreprise;
- des formulaires disponibles gratuitement dans notre site Internet ou sur demande téléphonique;
- une ligne téléphonique sans frais partout au Québec;
- des services en ligne via notre site Internet;
- l'immatriculation de votre entreprise, à l'exception d'une personne morale, dans 40 villes du Québec. Vous avez le choix entre nos comptoirs de Québec et de Montréal, un des bureaux de Revenu Québec ou un des palais de justice;
- la consultation gratuite du registre des entreprises via le réseau Internet de 5 h à 24 h, 7 jours sur 7;
- des préposés au service à la clientèle accessibles à nos comptoirs de Québec et de Montréal, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00, à l'exception du mercredi où le service est offert de 10 h 30 à 16 h 00.

■ **Des services courtois**

Le REQ S'ENGAGE à vous accueillir de façon courtoise à chaque fois que vous entrez en contact avec nous.

Ce qui implique :

- de vous répondre avec amabilité;
- d'être à l'écoute de vos besoins;
- de faire preuve, en toute circonstance, de la politesse requise.

En retour, nous souhaitons une attitude courtoise de votre part.

■ **Des services de qualité et un personnel compétent**

Le REQ S'ENGAGE à vous offrir des services de qualité et à mettre à votre disposition un personnel compétent.

Ce qui implique :

- de mettre à votre disposition une information complète et à jour, à l'aide de nos publications et de notre site Internet;
- de régler le plus de questions possible dès votre premier contact avec un membre de notre personnel;
- de mesurer périodiquement votre satisfaction à l'égard de nos services.

■ **Des services rapides**

Le REQ S'ENGAGE à vous servir dans les meilleurs délais.

Ce qui implique :

Pour l'ensemble de notre clientèle :

- pour le traitement des demandes d'information générales reçues par courrier postal ou électronique ou par télécopieur :
 - une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables;
 - si une réponse ne peut pas vous être fournie dans ce délai, on vous avisera du délai probable pour vous répondre;

- pour le traitement des demandes d'information générale reçues par téléphone :
 - la possibilité en tout temps, sur les heures d'ouverture, de parler à un ou une préposé(e);
 - si nécessaire, un retour d'appel le jour même, sinon le jour ouvrable suivant;

- pour le service au comptoir :
 - un service en fonction de l'ordre d'arrivée;

- pour le service téléphonique :
 - l'accès à un ou une préposé(e) dans un délai moyen inférieur à 90 secondes;

- pour les demandes de services reçues par courrier ou aux comptoirs du REQ ou d'un de nos partenaires :
 - le respect des délais tels qu'énumérés dans le tableau suivant :

Délais moyens de traitement (en jours ouvrables)

Services	Demandes reçues		
	par courrier	à un comptoir du REQ	à un comptoir de Revenu Québec ou d'un palais de justice
IMMATRICULATION			
Personnes physiques, sociétés et autres groupements			
• Service régulier	10 jours	le jour même	le jour même
• Service prioritaire ¹	1 jour
Personnes morales			
• Service régulier	10 jours	5 jours	...
• Service prioritaire	1 jour	1 jour	...
Constitution ²			
• Service régulier	5 jours	5 jours	...
• Service prioritaire	1 jour	1 jour	...
Autres demandes			
• Service régulier	15 jours	15 jours	...
• Service prioritaire ¹	1 jour	1 jour	...

1. Un service prioritaire de 24 heures est disponible, moyennant des frais additionnels, pour tous les services à l'exception du traitement des déclarations pour lesquelles le REQ ne charge aucuns frais.

2. Ces délais ne s'appliquent pas aux personnes morales qui ne sont pas constituées en vertu des parties IA et III et de la *Loi sur les compagnies*.

Note : Pour bénéficier de ces délais, vous devrez, au moment de produire votre demande, satisfaire aux exigences légales, fournir les renseignements complets et joindre le paiement des frais exigibles. De plus, lorsque vous payez les services demandés avec un chèque non visé, vous devez prévoir un délai supplémentaire pour que le REQ s'assure de la validité du chèque.

IV. LE RESPONSABLE DES PLAINTES

Votre opinion est importante.

Le Registraire des entreprises (REQ) considère que les commentaires ou, le cas échéant, les plaintes formulées par sa clientèle concernant le niveau ou la qualité des services offerts peuvent contribuer positivement à l'amélioration des services. C'est la raison pour laquelle une personne responsable des plaintes a été désignée par le REQ pour l'accueil des commentaires et des plaintes du public.

Avant de communiquer avec le responsable des plaintes, essayez d'abord d'obtenir des explications ou de parvenir à une entente avec notre personnel. Le personnel du REQ est là pour vous servir, vous renseigner et vous écouter. Il se fait un devoir de répondre à vos demandes et il est habilité à régler l'ensemble des situations qui lui sont soumises.

Si toutefois vous n'avez pu en venir à une solution satisfaisante à ce niveau, vous pouvez communiquer avec le responsable des plaintes. Ce dernier relève directement du Registraire des entreprises et reçoit en toute confidentialité vos plaintes ou commentaires et les traite avec diligence dans un but constructif.

Vous pouvez rejoindre le responsable des plaintes à l'adresse suivante :

Le responsable des plaintes
Registraire des entreprises
800, place D'Youville
9^e étage
Québec (Québec)
G1R 4Y5

V. COMMENT NOUS JOINDRE

Vous pouvez avoir accès à nos services ou nous joindre, selon vos préférences, de plusieurs façons : par écrit, par téléphone, en personne à nos comptoirs de service, par l'entremise de votre ordinateur personnel ou par télécopieur. Nous avons aussi des brochures et des dépliants.

Renseignements généraux

Téléphone : Région de Québec : (418) 643-3625
Ailleurs au Québec : 1 888 291-4443
Télécopieur : (418) 643-3336
Courriel : req@req.gouv.qc.ca
Site Internet : www.req.gouv.qc.ca

Courtage immobilier

Téléphone : Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
(418) 528-9727
Télécopieur : (418) 643-3336
Courriel : depcci@req.gouv.qc.ca

SECTEUR DES ENTREPRISES

Téléphone : Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
Le mercredi, de 10 h 30 à 16 h 30
Région de Québec : (418) 643-3625
Ailleurs au Québec : 1 888 291-4443
Courriel : req@req.gouv.qc.ca
Télécopieur : (418) 528-5703

Service au comptoir : Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00
Le mercredi, de 10 h 30 à 16 h 00

Comptoir de Québec

Registraire des entreprises
Direction des entreprises
Service des personnes morales
800, place D'Youville
Rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1R 4Y5
Télécopieur : (418) 646-9660

Comptoir de Montréal

Registraire des entreprises
Direction des entreprises
Service des personnes morales
800, rue du square-Victoria
Niveau promenade
Montréal (Québec) H4Z 1H9
Télécopieur : (514) 873-6431