


Un gage de qualité et de satisfaction !

À votre service

À votre service

Dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, Revenu Québec prend des engagements et vise l'atteinte d'objectifs précis concernant la qualité des services qu'il offre à l'ensemble de sa clientèle.

Il réalise ses interventions en fonction de son approche de services par clientèles, soit les particuliers et les entreprises, et ce, en étant présent dans les différentes régions du Québec. En effet, Revenu Québec est en relation avec

- plus de 5,6 millions de citoyens, la plupart à titre de contribuables (ce qui inclut les quelque 480 000 particuliers en affaires), dont environ la moitié sont également des bénéficiaires ou des participants à l'un ou l'autre des programmes qu'il administre, tels le Programme de perception des pensions alimentaires ;
- environ 270 000 sociétés produisant des déclarations de revenus et 575 000 mandataires percevant divers droits, taxes ou retenues à la source.

Notre mission

Notre mission

Notre mission et notre raison d'être, à Revenu Québec, sont

- d'assurer la perception des impôts et des taxes ainsi que des fonds pour tout programme qui nous est confié afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics ;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu par la loi, auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de redistribution de fonds que nous confie le gouvernement afin de nous assurer que chaque citoyen ou entreprise qui y a droit bénéficie des programmes sociofiscaux, de redistribution de la richesse ou de soutien au développement économique ;
- de recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes afin de contribuer à l'évolution des politiques gouvernementales.

Ainsi, notre rôle premier et traditionnel est de percevoir des fonds pour l'État. Chez nous, cela revêt une grande importance, puisque nos activités génèrent environ 80 % des revenus annuels du gouvernement du Québec. Tenant compte de notre mission et de la situation budgétaire gouvernementale, la perception de ces sommes constitue pour nous un enjeu stratégique majeur.

Depuis quelques années, notre rôle dépasse largement celui de percepteur fiscal. L'Assemblée nationale et le gouvernement du Québec nous ont confié un rôle stratégique dans l'administration de plusieurs programmes gouvernementaux, tel le Programme de perception des pensions alimentaires.

En plus de percevoir des fonds pour l'État, nous sommes chargés de faciliter le respect des lois fiscales et de recommander des modifications opportunes à ces lois et politiques. Nous prenons dès lors tous les moyens raisonnables pour que chacun paie, en toute équité, sa juste part d'impôts et de taxes. Nos services au public, nos activités de prévention et de vérification ainsi que notre plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir sont de bons exemples de ces moyens.

Votre rôle et vos responsabilités

Votre rôle et vos responsabilités

Le système fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation. Ainsi, vous avez la responsabilité de déclarer et d'acquitter votre part d'impôts, de payer ou de percevoir les taxes à la consommation et de fournir toutes les informations nécessaires au bon traitement de votre dossier.

Lorsque vous nous transmettez à temps toute information ou documentation nécessaires au traitement de

votre dossier, en y précisant vos coordonnées, vous nous aidez à vous fournir un service rapide et efficace.

Vous comprendrez donc que, lorsque votre dossier est incomplet ou nécessite des vérifications supplémentaires, il peut nous être impossible de toujours respecter les engagements ou d'atteindre les objectifs énoncés dans notre déclaration de services.

Nos engagements

Nos engagements

1 L'accessibilité à l'information, à nos services et à notre personnel

Nous nous engageons à

- prendre les moyens nécessaires et raisonnables afin de respecter votre droit légitime d'obtenir rapidement et facilement une information juste et fiable ainsi que celui d'accéder aux services et au personnel de Revenu Québec ;
- nous assurer que nos services sont accessibles partout aux personnes handicapées, notamment en maintenant un service téléphonique adapté aux personnes malentendantes ;
- offrir de nouveaux services électroniques et en assurer l'accessibilité ;
- faciliter vos échanges avec nous, que ce soit
 - par téléphone,
 - par courriel et par Internet,
 - par courrier,
 - lors d'une visite à nos bureaux.

2 L'accueil par les membres de notre personnel

Nous nous engageons à

- vous accorder en toutes circonstances un accueil respectueux, cordial et courtois ;
- veiller à ce que chaque membre de notre personnel avec qui vous entretenez en communication se nomme ;
- vous faire bénéficier de la compétence de nos employés.

3 Nos communications avec vous

Nous nous engageons à

- utiliser un langage simple et clair dans nos communications verbales ou écrites avec vous ainsi que dans la documentation que nous mettons à votre disposition ;
- poursuivre nos efforts de simplification de l'administration de la fiscalité et des programmes.

4 La protection de vos renseignements personnels

Nous nous engageons à

- protéger, conserver et utiliser en toute sécurité et confidentialité les renseignements qui nous sont confiés, selon ce qui est permis dans les lois.

5 Le traitement de votre dossier

Nous nous engageons à

- vous assurer un traitement juste, équitable et impartial ;
- prendre tous les moyens raisonnables pour que chacun verse, en toute équité, sa juste part d'impôts et de taxes ;
- veiller à ce que les membres de notre personnel vous tiennent informé
 - de vos droits d'opposition,
 - de vos droits d'appel devant un tribunal,
 - des instances judiciaires auxquelles adresser votre appel,
 - des délais pour faire opposition ou faire appel,
 - des obligations et des responsabilités prévues par la loi.

6 Nos activités de vérification

Nous nous engageons à

- vous informer du moment, du but et de la portée d'une vérification, à moins que des circonstances particulières ne nous en empêchent ;
- établir l'identité des intervenants dans le dossier qui vous concerne ;
- ne vous demander que les informations et les documents qui sont pertinents à la vérification ;
- nous assurer que vous comprenez bien les modifications apportées à votre avis de cotisation et vous informer de vos droits et de vos obligations en matière fiscale ;
- effectuer les rajustements requis, le cas échéant.

Nos objectifs généraux

Nos objectifs généraux

1. Votre appel téléphonique

Nous visons à

- vous fournir un service téléphonique de renseignements sans frais sur le territoire québécois ;
- prendre votre appel concernant un renseignement général ou le traitement de votre dossier dans un délai de deux minutes. Lorsque nous ne pourrions pas respecter ce délai à cause d'un trop grand volume d'appels, nous vous en informerons.

2. Votre visite à nos bureaux

Nous visons à

- faire en sorte qu'un membre de notre personnel vous rencontre dans un délai de 20 minutes après votre arrivée à nos bureaux.

3. Votre correspondance

Nous visons à

- donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours après sa réception à nos bureaux ;

4. Votre opposition à une décision

Nous visons à

- vous communiquer la décision de Revenu Québec et les motifs la

justifiant, à propos de votre avis d'opposition, et ce, dans un délai de six mois suivant sa réception ;

- faire en sorte que la personne responsable de votre dossier vous informe, sur demande, des raisons pour lesquelles la décision concernant votre opposition ne pourra pas être rendue dans ce délai.

5. Votre satisfaction

Nous cherchons constamment à améliorer la qualité de nos services afin de mieux répondre à vos besoins et à vos attentes. En effet, c'est avec la collaboration de tous que nous pourrions être en mesure d'accomplir notre rôle.

C'est pourquoi nous allons

- évaluer périodiquement votre degré de satisfaction ;
- recueillir et considérer vos commentaires et vos suggestions ainsi que toute critique ou plainte, et ce, en vue d'améliorer constamment nos services ;
- maintenir un service de traitement des plaintes et vous fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours à compter de la date de la réception de votre plainte. Dans le cas contraire, nous communiquerons avec vous pour vous expliquer les raisons du retard.

Nos objectifs propres aux particuliers

Nos objectifs propres aux particuliers

1. Votre déclaration de revenus des particuliers

Nous visons à

- vous transmettre votre remboursement d'impôt ou délivrer votre avis de cotisation dans l'un ou l'autre des délais suivants :
 - 28 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration produite sur support papier ;
 - 14 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration produite par voie électronique.

2. Votre pension alimentaire

Afin de permettre le versement régulier de votre pension alimentaire, nous visons à

- traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception du jugement ;
- faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus.

Nos objectifs propres aux entreprises

Nos objectifs propres aux entreprises

1. Votre déclaration de revenus des sociétés

Nous visons à

- délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration, si elle est transmise dans les délais prévus par la loi, ou de la date de la réception de toutes les informations nécessaires à son traitement.

2. Votre inscription en tant qu'entreprise

Si votre dossier est complet et ne nécessite aucune vérification supplémentaire,

nous visons à

- vous attribuer un numéro d'inscription sans délai lorsque vous

vous présentez à nos bureaux ou que vous en faites la demande par Internet ;

- vous attribuer un numéro d'inscription dans un délai de 35 jours lorsque votre demande nous est acheminée par courrier.

3. Votre remboursement de taxe à titre de mandataire

Nous visons à

- traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours, à compter de la date de sa réception.





Revenu Québec Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Un gage de qualité et de satisfaction !

Nos engagements *Nos engagements*

1 L'accessibilité à l'information, à nos services et à notre personnel

Nous nous engageons à

- vous fournir rapidement et facilement une information juste et fiable ;
- nous assurer que nos services sont accessibles partout aux personnes handicapées ;
- offrir de nouveaux services électroniques et en assurer l'accessibilité ;
- faciliter vos échanges avec nous en vous offrant divers moyens de communication.

2 L'accueil par les membres de notre personnel

Nous nous engageons à

- vous accorder un accueil respectueux, cordial et courtois ;
- veiller à ce que le personnel avec qui vous communiquez se nomme ;
- vous faire bénéficier de la compétence de nos employés.

3 Nos communications avec vous

Nous nous engageons à

- utiliser un langage simple et clair avec vous ainsi que dans notre documentation ;
- simplifier l'administration de la fiscalité et des programmes.

4 La protection de vos renseignements personnels

Nous nous engageons à

- protéger, conserver et utiliser en toute sécurité et confidentialité vos renseignements personnels.

5 Le traitement de votre dossier

Nous nous engageons à

- vous assurer un traitement juste, équitable et impartial ;
- veiller à ce que chacun verse sa juste part d'impôts et de taxes ;
- respecter vos droits d'opposition et d'appel.

6 Nos activités de vérification

Nous nous engageons à

- vous informer du moment, du but et de la portée d'une vérification ;
- établir l'identité des intervenants dans le dossier qui vous concerne ;
- ne vous demander que les informations et les documents pertinents ;
- nous assurer que vous comprenez bien votre avis de cotisation ainsi que vos obligations et vos droits fiscaux ;
- effectuer les rajustements requis.

Nos objectifs généraux *Nos objectifs généraux*

1. Votre appel téléphonique

Nous visons à

- vous fournir, sans frais, un service téléphonique de renseignements ;
- prendre votre appel dans un délai de deux minutes.

2. Votre visite à nos bureaux

Nous visons à

- vous rencontrer dans un délai de 20 minutes.

3. Votre correspondance

Nous visons à

- donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours.

4. Votre opposition à une décision

Nous visons à

- vous communiquer la décision de Revenu Québec dans un délai de six mois ;
- vous informer des raisons pour lesquelles la décision ne peut pas être rendue dans ce délai.

5. Votre satisfaction

Nous visons à

- évaluer périodiquement votre degré de satisfaction ;
- considérer vos commentaires, vos suggestions, vos critiques ou vos plaintes ;
- maintenir un service de traitement des plaintes et vous fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours.

Votre rôle et vos responsabilités

- Déclarer et acquitter votre part d'impôts, payer ou percevoir les taxes à la consommation et fournir toutes les informations nécessaires au traitement de votre dossier.
- Transmettre toutes vos informations ou tous vos documents à temps, avec vos coordonnées. Un dossier incomplet ou qui nécessite des vérifications supplémentaires peut nous empêcher de toujours respecter nos engagements ou d'atteindre nos objectifs.

Nos objectifs propres aux particuliers *Nos objectifs propres aux particuliers*

1. Votre déclaration de revenus des particuliers

Nous visons à

- vous transmettre votre remboursement d'impôt ou délivrer votre avis de cotisation
 - en 28 jours, en ce qui concerne votre déclaration produite sur support papier,
 - en 14 jours, en ce qui concerne votre déclaration produite par voie électronique.

2. Votre pension alimentaire

Nous visons à

- traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours et verser régulièrement votre pension alimentaire ;
- faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours.

Nos objectifs propres aux entreprises *Nos objectifs propres aux entreprises*

1. Votre déclaration de revenus des sociétés

Nous visons à

- délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours.

2. Votre inscription en tant qu'entreprise

Nous visons à

- vous attribuer un numéro d'inscription sans délai lorsque vous vous présentez à nos bureaux ou que vous en faites la demande par Internet ;
- vous attribuer un numéro d'inscription dans un délai de 35 jours lorsque votre demande nous est acheminée par courrier.

3. Votre remboursement de taxe à titre de mandataire

Nous visons à

- traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours.