



**JUSTE.
POUR TOUS.**

PLAN D'ACTION

donnant suite au Rapport annuel
d'activités 2014-2015
du Protecteur du citoyen

www.revenuquebec.ca

© Revenu Québec, 2016

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.

NOTE

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.



AXE 1

Charte des droits des contribuables et des mandataires

Contexte et enjeux

Dans son rapport annuel d'activités 2014-2015, le Protecteur du citoyen a formulé le commentaire suivant :

« Toute intervention de Revenu Québec doit se faire dans le respect de la Loi sur la justice administrative, qui dicte comme premier devoir celui d'agir équitablement envers les citoyens. À ce titre, pour respecter le principe d'équité, Revenu Québec doit :

- Utiliser les procédures dont il s'est doté dans le respect des normes applicables, de façon simple, souple et conforme aux normes d'éthique et de discipline qui régissent ses agents;
- Donner aux citoyens la possibilité de déposer un dossier complet et de fournir les renseignements utiles à la prise d'une décision;
- Leur permettre d'exprimer leur point de vue sur la situation en cause. »

Actions

1.1 Adopter une charte des droits des contribuables et des mandataires afin de renforcer le respect des principes de justice administrative.

Une charte des droits des contribuables et des mandataires indiquera les engagements de Revenu Québec en matière d'équité, de confidentialité, d'accessibilité (services et information) et d'exercice des droits. Elle aura comme toile de fond la Loi sur la justice administrative et les valeurs de l'organisation : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

| | |
|---------------------|---|
| Échéance | Mars 2016 |
| Indicateur et cible | D'ici mars 2016, avoir adopté une charte des droits des contribuables et des mandataires. |

1.2 Former le personnel concerné aux obligations découlant de la nouvelle charte des droits des contribuables et des mandataires.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | Décembre 2016 |
| Indicateur et cible | D'ici décembre 2016, avoir formé l'ensemble des employés concernés aux principes et aux obligations de la nouvelle charte. |

1.3 Intégrer les principes et les obligations de la nouvelle charte, notamment dans la démarche de vérification et de recouvrement.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | Décembre 2016 |
| Indicateur et cible | D'ici décembre 2016, avoir intégré les principes et les obligations de la nouvelle charte à l'ensemble des processus et instructions de travail. |

AXE 2

Déjudiciarisation des désaccords et accès à la justice

Contexte et enjeux

La législation fiscale prévoit un recours administratif qui permet à un contribuable ou à un mandataire d'obtenir une révision de sa cotisation (le recours à l'opposition). Ce recours permet de faire examiner un avis de cotisation par une équipe de travail distincte de celle qui l'a produit pour favoriser l'impartialité du processus. Il s'agit de s'assurer que le contribuable ou le mandataire a eu l'occasion de présenter de façon complète son dossier.

La décision rendue à la suite d'une opposition peut faire l'objet d'un appel devant la Cour du Québec. La législation fiscale ne prévoit pas de suspension des mesures de recouvrement dans le cas d'une contestation en matière de taxes, ce qui maintient une pression importante sur le contribuable qui exerce légitimement son droit de contester les décisions de Revenu Québec.

Le recours à la Cour du Québec peut s'avérer très onéreux pour les contribuables ou les mandataires, qui sont bien souvent dans l'obligation de retenir les services d'un avocat qui les représentera.

Actions

2.1 Étudier une modification législative permettant la création d'un bureau indépendant de révision.

Le processus entourant l'opposition est soumis à l'application de la Loi sur la justice administrative. Ainsi, le contribuable ou le mandataire doit avoir l'occasion de se faire entendre, de fournir des renseignements utiles à la prise de décision et de compléter son dossier. L'étape subséquente est l'appel devant la Cour du Québec. La création d'un bureau indépendant de révision des décisions rendues en opposition en raison d'un manquement aux principes de justice administrative assurerait que le processus a été bien suivi.

Elle permettrait également d'éviter la judiciarisation des désaccords causés par une mauvaise compréhension du dossier d'un contribuable. La personne responsable de ce bureau serait nommée par le gouvernement et serait indépendante de Revenu Québec.

| | |
|---------------------|---|
| Échéance | Modifications législatives – À déterminer |
| Indicateur et cible | Dépôt du projet de loi. |

2.2 Accorder administrativement le bénéfice de la suspension des mesures de recouvrement aux mandataires pour les réclamations de Remboursement de taxes sur intrants (RTI) et le recouvrement de la Taxe de vente du Québec (TVQ) non perçue lorsque ceux-ci respectent leurs autres obligations fiscales et que le recouvrement de la créance n'est pas compromis.

La législation fiscale prévoit la suspension des mesures de recouvrement dans le cas d'une contestation en matière d'impôt sur le revenu par une société ou un particulier. Elle ne la prévoit pas lorsqu'un mandataire conteste une cotisation prévoyant le refus de remboursement de taxes sur intrants (RTI) ou une taxe non perçue.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | Février 2016 |
| Indicateur et cible | D'ici février 2016, avoir modifié les instructions de travail des unités concernées. |

2.3 Étudier une modification législative visant à permettre aux petites entreprises de contester une décision rendue à la suite d'une opposition devant la Division des petites créances de la Cour du Québec et examiner une hausse des seuils d'admissibilité.

La législation fiscale prévoit qu'une décision rendue à la suite d'une opposition peut faire l'objet d'un appel devant la Cour du Québec. Elle prévoit qu'un particulier qui conteste une cotisation de moins de 4 000 \$ peut choisir de faire un appel sommaire devant la Division des petites créances. Cette division est dépouillée de formalisme et la procédure y est simplifiée. Les parties ne sont pas représentées par un avocat. Le juge dirige les débats, interroge les témoins et décide des questions en litige ainsi que des règles de droit applicables. Il apporte à chaque partie une aide équitable et impartiale de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction. Les sociétés ne peuvent y recourir et doivent obligatoirement être représentées par des avocats si elles désirent former un appel. Par ailleurs, les seuils d'appel sommaire n'ont pas été relevés depuis plus de 20 ans.

| | |
|---------------------|-------------------------|
| Échéance | À déterminer |
| Indicateur et cible | Dépôt du projet de loi. |



2.4 Produire des statistiques publiques concernant la proportion des avis de nouvelle cotisation maintenus à la suite d'un appel ou d'un litige.

La Commission d'examen sur la fiscalité québécoise (commission Godbout) estime que Revenu Québec devrait tenir des statistiques publiques concernant la proportion des avis de cotisation maintenus à la suite d'un appel ou d'un litige. La publication de ces statistiques contribuera à ajouter de la transparence au processus de contestation des cotisations.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | Avril 2016 |
| Indicateur et cible | Publier trimestriellement ces statistiques dans le site Internet de Revenu Québec. |

AXE 3

Améliorer le processus de vérification relatif aux contribuables

Contexte et enjeux

Le régime fiscal québécois est basé sur les principes d'autodéclaration et d'autocotisation. Revenu Québec a, pour assurer l'observance fiscale, certains pouvoirs de vérification. La commission Godbout rappelait l'importance de donner à Revenu Québec tous les moyens nécessaires pour lutter contre l'évasion fiscale, l'évitement fiscal et les planifications fiscales abusives. Le Protecteur du citoyen a tenu également à réitérer son appui aux efforts déployés par Revenu Québec. Dans ce contexte, les activités de vérification doivent être effectuées en toute transparence.

Actions

3.1 Numéroté les projets de cotisation.

Au cours du processus de vérification, Revenu Québec prépare des projets de cotisation permettant aux citoyens et aux entreprises de prendre connaissance des résultats de la vérification et de faire valoir leurs représentations avant la délivrance de l'avis de cotisation.

La numérotation des projets de cotisation permettra aux citoyens et aux entreprises de suivre plus facilement la progression du traitement de leur dossier. Elle permettra également à Revenu Québec d'assurer une meilleure gestion des dossiers de vérification. D'ailleurs, cette mesure répond à une recommandation formulée dans le rapport final de la Commission d'examen sur la fiscalité québécoise (rapport Godbout).

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | Novembre 2016 |
| Indicateur et cible | D'ici novembre 2016, avoir développé et implanté un processus de numérotation des projets de cotisation. |

3.2 S'assurer que les vérificateurs répondent mieux aux besoins de la clientèle faisant l'objet d'une vérification.

Revenu Québec reconnaît le droit de tout citoyen et de toute entreprise qui font l'objet d'une vérification de recevoir des renseignements complets et exacts, en temps opportun, qui expliquent dans un langage clair et simple les lois et les politiques qui s'appliquent à leur situation.

De plus, tout citoyen et toute entreprise s'attendent à ce que Revenu Québec rende compte de ses actions, explique ses décisions et manifeste une pleine ouverture à recevoir leur point de vue.

Ces droits sont clairement énoncés dans le document *Vos droits et vos obligations à l'égard d'une vérification fiscale* (COM-366). Lors de démarches formelles de vérification, ce document sera remis à l'ensemble de la clientèle visée.

| | |
|---------------------|---|
| Échéance | En continu |
| Indicateur et cible | Amélioration du taux de satisfaction et diminution du taux de plaintes. |

3.3 Intensifier les mesures proactives de contrôle et d'inspection en matière d'inscription des mandataires.

Revenu Québec renforcera ses contrôles a priori dans le but de déterminer rapidement quels sont les enregistrements des mandataires à risque. Plusieurs nouvelles mesures seront mises en place en vue de s'assurer que les entreprises inscrites en vertu des lois fiscales exercent réellement des activités commerciales, ce qui permettra de réduire le nombre de cas de fausse facturation.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | En continu |
| Indicateur et cible | Réduction du nombre de dossiers de fausse facturation traités en vérification. |

3.4 Réaliser des sondages auprès de la clientèle sur le respect de la démarche de vérification.

Ces sondages permettront à Revenu Québec de connaître l'appréciation de la clientèle à l'égard du processus entourant la démarche de vérification. Ils lui permettront également d'affiner sa connaissance de sa clientèle et de ses attentes. Ce mécanisme de rétroaction représente pour Revenu Québec un moyen privilégié pour atteindre ses objectifs d'amélioration continue des services.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | En continu |
| Indicateur et cible | Amélioration du taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la démarche de vérification. |



3.5 Évaluer le service à la clientèle après chaque vérification.

L'évaluation de la qualité de l'intervention du vérificateur après chaque vérification permettra à Revenu Québec de revoir ses façons de faire et d'apporter promptement les changements requis.

Cette mesure répond notamment à une recommandation formulée dans le rapport Godbout.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | Juillet 2016 |
| Indicateur et cible | D'ici juillet 2016, avoir mis en place un mécanisme permettant à la clientèle faisant l'objet d'une vérification de fournir une rétroaction, et assurer son application auprès de la totalité de la clientèle visée. |

3.6 Diffuser publiquement les résultats des sondages et des évaluations du service à la clientèle.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | Avril 2016 |
| Indicateur et cible | D'ici avril 2016, avoir mis en place un mécanisme de publication des résultats des sondages et des évaluations du service. |

AXE 4

Améliorer les relations avec les citoyens et les entreprises

Contexte et enjeux

Le Protecteur du citoyen a formulé le commentaire suivant :

« Bien que le premier objectif du Plan stratégique 2012-2016 de Revenu Québec vise explicitement le développement d'une relation positive avec la clientèle, la réalité et la nature des plaintes que reçoit le Protecteur du citoyen lui permettent de conclure que cet objectif n'est pas atteint et qu'il devrait retenir la plus haute attention des autorités de Revenu Québec ».

Le Protecteur du citoyen a également souligné l'importance

- de faire preuve d'initiative pour régler certains problèmes soulevés par les contribuables;
- d'adopter une attitude de collaboration;
- de veiller à la qualité de l'information officielle transmise aux contribuables.



4.1.1 Introduire un nouveau processus d'accompagnement des entreprises, notamment des petites et moyennes entreprises (PME) et des particuliers en affaires.

Revenu Québec veut favoriser le respect volontaire des obligations fiscales des citoyens et des entreprises. Ainsi, une nouvelle mesure sera mise en place afin d'offrir aux PME et aux particuliers en affaires le soutien dont ils ont besoin pour gérer facilement et en temps opportun leurs affaires fiscales.

Cet accompagnement, qui prendra la forme, entre autres, de visites éducatives à la place d'affaires des entreprises, permettra d'assurer une meilleure compréhension des règles fiscales, d'éclairer les PME au sujet de leurs obligations, mais aussi de s'assurer que les pratiques comptables utilisées ainsi que la tenue de livres sont adéquates.

De plus, Revenu Québec intensifiera ses activités de prévention régulières en recourant notamment à des communications destinées aux entreprises et aux particuliers en affaires afin de clarifier des points fiscaux spécifiques.

| | |
|---------------------|---|
| Échéance | Décembre 2016 |
| Indicateur et cible | D'ici décembre 2016, avoir développé et implanté un processus d'accompagnement des entreprises et des particuliers en affaires. |

4.1.2 Mettre en place de nouvelles équipes dédiées à l'accompagnement et former le personnel chargé de cette nouvelle tâche.

| | |
|-----------------------|--|
| Échéance | Décembre 2016 |
| Indicateurs et cibles | D'ici mars 2016, avoir défini le programme et son processus. D'ici septembre 2016, avoir mis en place un projet pilote. D'ici décembre 2016, avoir déployé le programme. |

4.2 Bonifier et faire connaître l'offre de services de Revenu Québec en matière de traitement des plaintes.

Afin de se positionner comme une organisation proactive qui est à l'écoute de sa clientèle et qui mise sur la qualité des services, Revenu Québec souhaite permettre aux citoyens et aux entreprises de communiquer avec une unité neutre et indépendante s'ils demeurent insatisfaits du traitement accordé à leur dossier.

Revenu Québec vise à augmenter la notoriété et l'efficacité de son service de traitement des plaintes afin notamment d'améliorer le sentiment de confiance de la clientèle envers l'organisation.

| | |
|-----------------------|--|
| Échéance | En cours |
| Indicateurs et cibles | Réaliser un plan de communication promotionnel. D'ici décembre 2016, avoir réalisé l'ensemble des actions du plan de communication. |



4.3 Intensifier les consultations avec les partenaires de Revenu Québec (regroupements d'entreprises, associations professionnelles, etc.).

Revenu Québec privilégie la coopération et la concertation avec ses partenaires externes. Il préside ou participe à plusieurs tables de travail auxquelles prennent part des partenaires externes tels que l'Association de planification fiscale et financière (APFF), le Conseil du patronat du Québec (CPQ), la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ), la Fondation canadienne de fiscalité (FCF), l'Institut des cadres fiscalistes (ICF), l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (OCPAQ), etc.

À cet égard, Revenu Québec compte intensifier ses consultations auprès des regroupements d'entreprises et des associations professionnelles afin de tenir compte de leur contribution dans les travaux de transformation visant la ligne d'affaires Entreprises ainsi que dans la planification et la mise en œuvre des mesures d'allègement et de simplification des règles administratives.

| | |
|---------------------|---|
| Échéance | En continu |
| Indicateur et cible | Accroître le nombre de consultations réalisées avec les partenaires externes. |

4.4 Mettre en œuvre les modifications apportées aux modalités de fonctionnement du crédit d'impôt pour solidarité (CIS) afin d'en simplifier l'application.

Revenu Québec a amorcé d'importants travaux visant à prendre en charge les nouvelles règles du CIS annoncées dans le *Discours sur le budget 2015-2016*. Ces travaux permettront d'améliorer et de simplifier l'administration de ce crédit. Ainsi, les nouvelles modalités prévoient la prise en compte de la situation des ménages au 31 décembre, ce qui les dispense de l'obligation d'informer Revenu Québec de la plupart des changements relatifs à leur situation de vie. Un plan de communication a été élaboré pour informer la clientèle et les partenaires des nouvelles règles liées à la mesure.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | Juillet 2016 |
| Indicateur et cible | D'ici le 1 ^{er} juillet 2016, mettre en œuvre l'ensemble des modifications systémiques et administratives découlant du budget 2015-2016 et relatives à la gestion du CIS. |



AXE 5

Suivi du plan d'action

Action

5.1 Confier au conseil d'administration de Revenu Québec la responsabilité de suivre la réalisation du plan d'action et de faire rapport au ministre des Finances.

La Loi sur l'Agence du revenu du Québec prévoit que Revenu Québec doit s'assurer de connaître les attentes de sa clientèle, de simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent la prestation de services et de développer chez les employés le souci d'offrir des services de qualité. Cette loi prévoit aussi que Revenu Québec est doté d'un conseil d'administration qui en supervise l'administration et qui peut s'enquérir de toute question qu'il juge importante. Le suivi du plan d'action sera donc assuré par le conseil d'administration.

| | |
|---------------------|--|
| Échéance | En continu |
| Indicateur et cible | Faire rapport semestriellement au ministre des Finances. |

