

REVENU
QUÉBEC



JUSTE.
POUR TOUS.



BUREAU DE LA PROTECTION
DES DROITS DE LA CLIENTÈLE

**LE RESPECT DE
VOS DROITS :
UNE PRIORITÉ!**

www.revenuquebec.ca

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle de Revenu Québec est une instance spécialisée et indépendante des unités opérationnelles de l'organisation. Son mandat est de recevoir les demandes d'intervention de la clientèle insatisfaite d'une décision ou d'un service, ou qui estime qu'un de ses droits n'a pas été respecté.

Son rôle est de s'assurer que chaque demande est examinée de façon objective et confidentielle, que tous les droits ont été respectés et qu'une décision juste a été rendue.

Il veille à ce que la clientèle insatisfaite soit traitée de façon équitable et à ce qu'elle comprenne bien ses droits.

Qui peut bénéficier des services du Bureau de la protection des droits de la clientèle?

Les services offerts par le Bureau de la protection des droits de la clientèle s'adressent à toutes les clientèles de Revenu Québec : les citoyens, les entreprises et les représentants professionnels.

NOTE

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

Engagements du Bureau de la protection des droits de la clientèle relatifs aux services offerts

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle s'engage à vous offrir des services axés sur les orientations suivantes :

- **Accessibilité**

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

- **Écoute**

Il s'engage à prêter toute son attention à votre demande, sans parti pris, afin de bien comprendre l'objectif de votre démarche.

- **Information**

Il s'engage à vous tenir informé tout au long du traitement de votre demande d'intervention. Il s'assure également que les motifs de la décision rendue vous sont bien expliqués.

- **Respect des droits**

Il s'engage à analyser tous les aspects de votre demande de façon neutre et objective, dans le respect de vos droits. Il s'engage également à faire, lorsque cela s'avère nécessaire, les recommandations appropriées notamment afin qu'une décision soit reconsidérée, qu'une erreur soit corrigée ou qu'un conflit soit résolu.


- **Amélioration des services**

Il s'engage à proposer, lorsque cela s'avère nécessaire, que des améliorations soient apportées à des services ou à des façons de faire, en vue de prévenir la récurrence de problèmes de même nature et de mieux servir la clientèle.

Dans quelles circonstances peut-on s'adresser au Bureau de la protection des droits de la clientèle?

Vous êtes insatisfait d'un service rendu, de l'application d'une loi ou d'un règlement, de la gestion d'un programme ou d'une procédure mise en place? Vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés et vous voulez porter plainte? Vous êtes en désaccord avec une décision rendue par Revenu Québec?

Si vous êtes dans une telle situation, vous êtes tout d'abord invité à discuter avec l'employé responsable de votre dossier ou avec son supérieur immédiat pour préciser les raisons de votre insatisfaction et vos attentes. Si vous êtes toujours insatisfait, vous pouvez communiquer avec le Bureau de la protection des droits de la clientèle et faire une demande d'intervention.



Comment faire une demande d'intervention?

Les services offerts par le Bureau de la protection des droits de la clientèle sont accessibles en tout temps et sans frais, que vous soyez représenté ou non.

Vous pouvez faire une demande d'intervention de différentes façons, soit

- par téléphone;
- par la poste;
- par l'entremise du site Internet de Revenu Québec;
- par télécopieur;
- en personne, sur rendez-vous.

Connaître la Charte, c'est mieux connaître vos droits!

Revenu Québec a adopté une charte des droits des contribuables et des mandataires. Cette charte explique vos principaux droits et les recours dont vous disposez. Connaître cette charte, c'est mieux connaître vos droits. Vous êtes donc invité à consulter la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* (ADM-597), accessible dans le site Internet de l'organisation.

POUR NOUS JOINDRE

Par téléphone

Région de Québec
418 652-6159

Ailleurs
1 800 827-6159 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal
514 873-4455

Ailleurs au Canada ou aux 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, secteur 3-4-5
Québec (Québec) G1X 4A5

Pour de plus amples informations, visitez notre site Internet, au www.revenuquebec.ca.

This publication is also available in English under the title *Your Rights Are Our Priority!* (IN-602-V).