

JUSTICE ÉQUITÉ RESPECT



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

IMPARTIALITÉ TRANSPARENCE

Assemblée nationale  
Québec

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2013-2014



[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)



# ADMINISTRATION PUBLIQUE

Ce chapitre présente les constats du Protecteur du citoyen concernant certains des ministères et des organismes auprès desquels il est intervenu au cours de l'année 2013-2014. Le choix des situations présentées pour chacun s'est fait au regard de :

- La gravité des problèmes ;
- Leurs conséquences pour les citoyens ;
- L'effet collectif des solutions apportées.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le nombre total de plaintes reçues visant l'administration publique a connu une légère baisse de 1,7 %. Le nombre total de plaintes fondées a quant à lui augmenté de 5,8 %. Les délais constituent le principal motif des plaintes jugées fondées, suivis des atteintes aux droits et des lacunes dans l'environnement et le milieu de vie. Le chapitre *Résultats en chiffres*, à la page 121, présente les statistiques par ministère et organisme, ainsi que d'autres données jugées d'intérêt.

Des plaintes de citoyens, de groupes ou d'entreprises illustrent le propos qui expose brièvement les difficultés rencontrées et les correctifs apportés. À noter qu'un grand nombre d'interventions du Protecteur du citoyen connaissent des résultats qui vont bien au-delà du cas individuel et règlent alors des difficultés au bénéfice de plusieurs citoyens.

Les problèmes soulevés dans ce rapport mettent en lumière des situations préjudiciables qui se sont généralement réglées avec la collaboration des intervenants des ministères et organismes, et de façon satisfaisante pour les citoyens concernés. Néanmoins, certains cas – délais de traitement ou impossibilité de corriger la situation rétroactivement, entre autres – continuent de causer des irritants majeurs et des préjudices irréparables.

Certains ministères et organismes dont il est question dans ce rapport traitent un très grand nombre de demandes de citoyens. Il est donc normal que le volume de plaintes à leur sujet soit plus élevé et que le Protecteur du citoyen soulève davantage de problématiques les concernant.

Dans les pages qui suivent, les ministères et les organismes retenus apparaissent en ordre alphabétique :

- Agence du revenu du Québec (Revenu Québec) ;
- Bureau du coronier ;
- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) ;
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ;
- Curateur public du Québec ;
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- Ministère de la Justice.

S'ajoute le rapport annuel d'activités du Protecteur du citoyen en sa qualité d'ombudsman correctionnel du Québec; il concerne le ministère de la Sécurité publique (Direction générale des services correctionnels), les 19 établissements de détention sous la compétence du Québec et la Commission québécoise des libérations conditionnelles.

Les suivis des recommandations aux rapports d'enquête et aux rapports spéciaux du Protecteur du citoyen sont présentés au chapitre *Bilan des interventions systémiques*, à la page 103. Les commentaires sur les projets de loi et de règlement sont, quant à eux, résumés au chapitre *Bilan de la veille législative et réglementaire*, à la page 111, ainsi que dans la section relative au ministère ou à l'organisme visé, le cas échéant.

## Agence du revenu du Québec (Revenu Québec) – Fiscalité

### Récupérer les sommes dues à l'État avec efficacité, dans le respect des droits fondamentaux des citoyens

Revenu Québec joue un rôle fondamental en percevant les taxes et les impôts et en administrant différents programmes sociofiscaux, dont la perception des pensions alimentaires et le crédit d'impôt pour solidarité. Ces responsabilités majeures, notamment en matière de lutte contre l'évasion fiscale, expliquent les vastes pouvoirs que lui confère la loi.

Or, dans l'exercice de sa mission, Revenu Québec ne doit jamais perdre de vue les exigences de la Loi sur la justice administrative qui lui sont applicables. En tout temps, il doit agir avec équité à l'égard de chaque citoyen. Ce devoir se décline sous plusieurs formes : obligation de donner au citoyen une information précise et juste, de lui permettre de présenter un dossier complet avant de rendre une décision qui l'affectera, et d'entendre son point de vue. C'est précisément sur ces bases que le Protecteur du citoyen a dû régulièrement intervenir auprès de Revenu Québec, encore cette année. Il a dû lui rappeler, entre autres, qu'en matière fiscale, les préjudices qu'occasionne l'irrespect des lois peuvent avoir des conséquences importantes et de plusieurs ordres pour les contribuables. Rappelons qu'en matière fiscale, contrairement à d'autres domaines, le fardeau de la preuve appartient le plus souvent au contribuable.

Le Protecteur du citoyen déplore certaines approches de directions de Revenu Québec qui utilisent, à mauvais escient dans certains cas, les pouvoirs accordés pour réclamer des montants menaçant la viabilité d'entreprises, sans pouvoir toujours appuyer adéquatement leurs conclusions.

#### DES ENTREPRISES PRÉSUMÉES COUPABLES PAR ASSOCIATION

Dans la dernière année, 17 entreprises se sont adressées au Protecteur du citoyen à la suite d'une vérification de taxes et d'un refus de Revenu Québec de leur accorder leur demande de crédit ou de remboursement de taxe sur les intrants. Revenu Québec affirmait que ces entreprises étaient parties à un stratagème de complaisance.

Deux problématiques se dégagent de ces plaintes. La première : Revenu Québec cotise des entreprises en raison de la non-conformité fiscale de leurs fournisseurs. La deuxième : les techniques de vérification utilisées en matière de complaisance sont contestables.

## COTISATION DES ENTREPRISES EN RAISON DE LA NON-CONFORMITÉ FISCALE DE LEURS FOURNISSEURS

Le Protecteur du citoyen est conscient de l'importance de lutter contre la fausse facturation (stratagèmes de complaisance) et le travail au noir. Cet objectif ne doit cependant pas se traduire par des cotisations abusives qui rendent coupables par association des entreprises ayant fait affaire avec des délinquants fiscaux.

En effet, dans certains dossiers, le Protecteur du citoyen a constaté que Revenu Québec cotisait des entreprises parce qu'elles avaient entretenu une relation d'affaires avec des sous-traitants qui étaient des délinquants fiscaux. Pourtant, le Règlement sur les renseignements nécessaires à une demande de crédit de taxe sur les intrants et le Règlement sur la taxe de vente du Québec prévoient que, afin d'obtenir le remboursement des taxes payées, les entreprises doivent uniquement s'assurer de la validité du numéro d'inscription du fournisseur de services et que les factures contiennent les informations prescrites. En exigeant que les entreprises vérifient qu'un sous-traitant s'acquitte de ses obligations fiscales, Revenu Québec impose un fardeau de vérification que ne prévoit pas la loi et qui s'avère pratiquement impossible à réaliser pour les entreprises qui utilisent les services de sous-traitants.

De plus, les exigences de Revenu Québec diffèrent largement d'un cas à un autre, créant ainsi une confusion pour les entreprises, qui en viennent à se demander quelles sont les obligations qui leur incombent dans leur relation d'affaires avec leurs sous-traitants. Bien que les entreprises utilisant les services d'agences de placement semblent particulièrement visées, Revenu Québec cible aussi d'autres cas de sous-traitance.

Cette tendance de Revenu Québec à rendre des entreprises coupables par association peut avoir de lourdes conséquences sur l'économie du Québec. Faisant face à des cotisations exorbitantes, les entreprises doivent supporter des coûts importants pour se défendre, notamment des frais pour les honoraires d'experts tels des comptables, fiscalistes et avocats. Bien souvent, cela amène les banques à remettre en cause et même à retirer leur financement, laissant présager un risque réel de faillite, et donc, de fermeture d'entreprises. Cela peut également entraîner des pertes d'emplois pour de nombreux travailleurs des secteurs primaire et secondaire. De plus, cette façon de faire entraîne une judiciarisation inutile – et coûteuse pour tous – de différends qui, dès le départ, n'ont pas leur raison d'être.

De l'avis du Protecteur du citoyen, Revenu Québec doit user des larges pouvoirs à sa disposition de manière diligente en s'assurant de ne pas menacer indûment le fonctionnement, et même la survie de ces entreprises. Afin d'éviter de léser les citoyens, il doit mener des vérifications fouillées pour démontrer la culpabilité des entreprises vérifiées, plutôt que de se contenter de produire des avis de cotisation dont la validité est présumée.

Rappelons que le ministre des Finances a fait état, dans le budget déposé le 20 février 2014, du fait que des agences de placement agissaient à l'encontre des lois. Il a alors proposé des mesures pour redresser la situation. Il ne faudrait toutefois pas que les entreprises qui font affaire de bonne foi avec ces agences soient pénalisées en raison de la malhonnêteté de certaines d'entre elles, qui retiennent des montants qu'elles devraient remettre à Revenu Québec à titre de mandataires.

### **(... À tort, Revenu Québec prête à une entreprise des activités illégales**

***Une entreprise du secteur de la transformation alimentaire ayant fait l'objet d'une vérification de Revenu Québec a un chiffre d'affaires annuel de 30 millions de dollars. Elle fait appel à diverses agences de placement pour des besoins ponctuels.***

***Or, cette entreprise a été cotisée pour plus d'un demi-million de dollars parce que Revenu Québec présumait qu'elle était partie à un stratagème de complaisance. De l'avis de Revenu Québec, les fournisseurs de l'entreprise n'avaient en effet ni la capacité ni les ressources matérielles pour fournir les services facturés.***

*Pour sa part, l'entreprise a répliqué qu'elle respectait les obligations prévues à la loi pour réclamer ses intrants. De plus, elle détenait les documents requis pour prouver que la transformation alimentaire avait bien lieu selon ce qu'elle déclarait. Revenu Québec lui a tout de même reproché de ne pas avoir effectué des vérifications supplémentaires auprès de ses fournisseurs. Ces vérifications ne sont pourtant pas prévues à la loi.*

*Le Protecteur du citoyen a demandé formellement à Revenu Québec d'annuler les cotisations, ce que ce dernier a refusé de faire. Au 31 mars 2014, Revenu Québec maintenait toujours sa position à cet égard. Le Protecteur du citoyen est insatisfait de cette situation et continue ses représentations dans ce dossier. . . .)*

**( . . . La diligence d'une entreprise la rend suspecte pour Revenu Québec**

*Une autre entreprise de transformation alimentaire a un chiffre d'affaires de plus de 10 millions de dollars et a recours à des agences de placement au gré de besoins ponctuels. Revenu Québec a présenté à cette entreprise un projet de cotisation de près d'un million de dollars. Cette fois encore, Revenu Québec présumait que l'entreprise était partie à un stratagème de complaisance, étant d'avis que ses fournisseurs, de par leurs ressources, n'étaient pas en mesure d'offrir les services qu'on leur attribuait.*

*En plus de respecter les exigences que prévoit la loi pour réclamer ses intrants, l'entreprise avait effectué de nombreuses vérifications auprès de ses fournisseurs. Alors que cette pratique aurait dû satisfaire Revenu Québec, voilà qu'au contraire, ce dernier qualifiait de suspect le comportement trop diligent de l'entreprise et maintenait que cette dernière était partie au stratagème. À l'égard de cette entreprise, comme pour la précédente, le Protecteur du citoyen a demandé formellement à Revenu Québec d'annuler les projets de cotisation, ce que ce dernier refusait toujours de faire au 31 mars 2014. Le Protecteur du citoyen, insatisfait de cette position, poursuit ses représentations dans ce dossier. . . .)*

**LES TECHNIQUES DE VÉRIFICATION DE REVENU QUÉBEC EN MATIÈRE DE COMPLAISANCE SONT CONTESTABLES**

Dès qu'il soupçonne une entreprise de participer à un stratagème de complaisance, Revenu Québec a recours à des techniques de vérification particulières. Le Protecteur du citoyen constate que ces techniques présument d'emblée que les entreprises sont coupables, une logique totalement à l'encontre de plusieurs droits fondamentaux et des principes d'équité procédurale.

C'est ainsi que des vérificateurs refusent de prendre en considération les documents ou les explications qu'a fournis ou que propose l'entreprise visée. Ces refus nient le droit d'être entendu. Les vérificateurs ne donnent pas non plus d'explications quant aux éléments que l'entreprise doit produire pour se disculper, ce qui ne permet pas une défense pleine et entière.

Le Protecteur du citoyen a également eu connaissance de l'émission hâtive de projets de cotisation, ce qui écourte la période de vérification durant laquelle l'entreprise visée peut faire valoir ses arguments. Cette période de vérification est importante, car l'entreprise ne dispose par la suite que d'un délai de 21 jours avant l'émission de l'avis de cotisation. Or, une fois la cotisation émise, elle est présumée valide et est immédiatement percevable, ce qui peut peser lourd dans la viabilité financière de ces entreprises.

(... **Accorder à l'entreprise le droit d'être entendue**

*Une entreprise du secteur manufacturier a un chiffre d'affaires d'environ 30 millions de dollars. Elle utilise les services de sous-traitants pour l'assemblage des vêtements qu'elle produit. L'entreprise a reçu un projet de cotisation pour un montant de près d'un demi-million de dollars. Revenu Québec présumait qu'elle était partie à un stratagème de complaisance en prétendant que les fournisseurs avec qui elle faisait affaire n'avaient ni la capacité ni les ressources matérielles pour rendre les services déclarés.*

*Au cours de la vérification, l'entreprise n'a eu que peu de chance de se faire entendre et n'a jamais été informée des documents à fournir afin de démontrer qu'elle ne faisait pas partie d'un stratagème de complaisance.*

*De plus, le service du bureau local concerné de Revenu Québec encourageait son personnel à présenter très rapidement les projets de cotisation en cas de fraude présumée. Si cette pratique n'était pas incorrecte en soi, elle pouvait le devenir si Revenu Québec comprimait indûment le temps accordé à l'entreprise pour faire valoir ses droits. À l'issue de son enquête, le Protecteur du citoyen a conclu que cette pratique était déraisonnable en raison de la pression excessive sur l'entreprise.*

*À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a rencontré l'entreprise, qui a ainsi pu fournir les preuves de la vente effective des vêtements et expliquer la relation d'affaires avec son principal sous-traitant. Le projet de cotisation a été entièrement annulé. ...)*

(... **Revenu Québec va à l'encontre du droit, pour un citoyen, de faire valoir son point de vue**

*Une entreprise manufacturière a un chiffre d'affaires d'environ 60 millions de dollars et compte plus de 350 employés au Québec. Depuis une quinzaine d'années, elle fait appel aux services d'agences de placement de façon saisonnière pour l'assemblage des biens qu'elle produit.*

*L'entreprise a reçu un projet de cotisation de près de 2 millions de dollars en taxes et d'un million de dollars en retenues à la source. Le motif invoqué : elle aurait participé à un stratagème de complaisance. Revenu Québec alléguait que les agences de placement auxquelles l'entreprise avait fait appel ne disposaient pas des ressources nécessaires pour donner l'entièreté des services déclarés. Il prétendait que l'entreprise, et non les agences de placement, était le « véritable employeur » des travailleurs.*

*Au cours de la vérification, Revenu Québec n'a jamais informé l'entreprise de cette hypothèse. De plus, il n'a mené que cinq entrevues téléphoniques avec des travailleurs. Or, le Protecteur du citoyen est d'avis que le contenu de ces entrevues n'était pas suffisant pour conclure que l'entreprise était le « véritable employeur ».*

*Une telle pratique de la part de Revenu Québec compromet le respect des principes d'équité procédurale pourtant formellement inscrits à la Loi sur la justice administrative. En n'informant pas l'entreprise des hypothèses soutenant son projet de cotisation, Revenu Québec l'empêchait de présenter des preuves appropriées à l'appui de sa défense. À la suite d'une révision du dossier, le projet de cotisation a été annulé. ...)*

## MESURES DE RECouvreMENT ABUSIVES

Dans l'examen des plaintes, le Protecteur du citoyen a observé encore cette année que des agents de recouvrement ont, pour obtenir des résultats plus rapidement, passé outre aux règles et directives de Revenu Québec. En effet, des notions fondamentales comme l'insaisissabilité de certaines sommes n'ont pas été respectées. Dans la foulée, afin de conclure plus vite des ententes de paiement, des agents n'ont pas tenu compte de la capacité de payer du citoyen.

### **(... L'acharnement d'un agent de recouvrement**

*Un citoyen, victime d'un accident de travail, avait comme seul revenu des indemnités de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Lorsqu'un agent de recouvrement de Revenu Québec a communiqué avec lui concernant le paiement d'une dette de 4 000 \$ contractée quelques années auparavant, le citoyen l'a informé de sa situation. Or, malgré que les indemnités de la CSST soient insaisissables en vertu du Code civil du Québec, l'agent a saisi le compte bancaire du citoyen à plusieurs reprises.*

*Cette mesure était d'autant plus inacceptable que, selon l'analyse du même agent, la capacité de payer du citoyen était de 3 \$ par mois. Sachant cela, il s'acharnait quand même à vouloir conclure des ententes de paiement beaucoup trop élevées pour ce citoyen. Ce n'est qu'avec l'intervention du Protecteur du citoyen que l'agent de recouvrement a mis fin à ces mesures abusives et a remboursé les sommes saisies sans droit. ...)*

### **(... Un citoyen fait les frais de la rigidité administrative de Revenu Québec**

*Revenu Québec réclame 140 000 \$ à un entrepreneur. Bien que ce dernier décide d'utiliser les recours administratifs pour s'opposer à la cotisation, la créance doit être payée immédiatement parce qu'il s'agit d'une dette de taxes. L'agent de recouvrement exige des paiements de plus de 2 000 \$ par mois, alors que le citoyen propose des versements de 400 \$, selon sa capacité de payer. L'agent refuse, inscrit une hypothèque légale sur la résidence du citoyen et procède à de multiples saisies. La situation du citoyen devient de plus en plus précaire, à un point tel qu'il craint de devoir faire faillite avant même d'avoir pu faire valoir ses droits en opposition.*

*C'est finalement grâce à l'intervention du Protecteur du citoyen que l'agent a réalisé que son intervention compromettrait le droit du citoyen à s'opposer à la cotisation. Une entente de versements mensuels de 400 \$ a été conclue. ...)*

## UNE INTERPRÉTATION DE LA LOI INDUMENT RESTRICTIVE

Un crédit d'impôt s'adresse tout particulièrement aux nouveaux diplômés qui travaillent dans l'une des 11 régions ressources éloignées reconnues par Revenu Québec. Selon la situation du contribuable, le crédit peut atteindre 40% du salaire admissible, pour un montant maximal de 3 000 \$ annuellement (limite de 8 000 \$ ou de 10 000 \$ à vie, selon les cas). Parmi les programmes d'études admissibles, la Loi sur les impôts reconnaît un «diplôme de premier cycle décerné par une université québécoise». Or, des universités établissent des partenariats avec les acteurs de certains secteurs d'activité et offrent des programmes d'études dits «sur mesure», c'est-à-dire conçus pour répondre aux besoins particuliers de ces secteurs. Pour de tels programmes, Revenu Québec refuse parfois d'accorder le crédit d'impôt, et ce, bien que ces programmes mènent à l'obtention d'un diplôme universitaire de premier cycle.

La Loi sur les impôts ne fournit pas de précisions quant à la nature des diplômes universitaires de premier cycle reconnus. Se fondant sur une interprétation incluse dans un manuel de travail, Revenu Québec ne reconnaissait pas un programme dit «sur mesure», ce qui a suscité une plainte au Protecteur du citoyen.

**(... Près de 9 000 \$ réclamés injustement**

*Après avoir obtenu en 2010 un certificat qualifié de «sur mesure» d'une université québécoise, une citoyenne a reçu, de 2010 à 2012, 8 000 \$ à titre de crédit d'impôt pour nouveau diplômé travaillant dans une région ressource éloignée. En 2013, Revenu Québec a effectué une vérification sur son admissibilité au crédit et en a conclu que la citoyenne n'y avait pas droit en raison de la nature de son diplôme universitaire. La personne satisfaisait, par ailleurs, aux autres critères d'admissibilité. Avec les intérêts, la réclamation s'élevait à près de 9 000 \$. La citoyenne a décidé de contester cette décision en déposant un avis d'opposition.*

*Le Protecteur du citoyen a remis en question la mention figurant au manuel de travail de Revenu Québec qui excluait les programmes «sur mesure» et qui venait restreindre indûment la portée de la loi. Résultat : Revenu Québec a accepté de modifier son manuel de travail en supprimant la mention au sujet des programmes «sur mesure». Les avis de cotisation ont été annulés en opposition le jour même. ...)*

#### ÊTRE À L'ÉCOUTE DES BESOINS QU'EXPRIMENT LES CITOYENS

Cette année, plusieurs plaintes révèlent un manque d'écoute et de considération des demandes qu'adressent les citoyens à Revenu Québec. Des citoyens constatent une attitude de fermeture et de rigidité, dont :

- Des difficultés à obtenir des explications sur un dossier;
- Des refus de procéder à des vérifications simples qui, si elles avaient été faites, auraient permis de régler un problème;
- Une rigidité excessive dans l'application des règles.

**(... Total manque de cohérence administrative à l'égard d'un entrepreneur**

*Entre 2004 et 2010, un citoyen, ayant des problèmes de santé majeurs, n'a pas produit de déclarations d'impôts et de rapports de taxes pour son entreprise. Revenu Québec a donc émis des cotisations estimatives pour ces années et a procédé à plusieurs saisies, pour un total de plus de 2,5 millions de dollars. Au décès du citoyen, en 2012, l'héritier désigné, un organisme de bienfaisance, a confié à une firme comptable la tâche de mettre de l'ordre dans les dossiers fiscaux du citoyen et de son entreprise. À la suite de la production des déclarations et des rapports manquants, Revenu Québec a constaté que l'entreprise n'était pas soumise aux taxes. Il a donc remboursé l'ensemble des sommes saisies au fil des années à titre de taxes de vente.*

*Seule l'année 2009 est demeurée problématique du fait que Revenu Québec refusait de procéder aux remboursements. La firme comptable qu'avait mandatée l'héritier a communiqué à plusieurs reprises avec Revenu Québec à ce sujet. N'obtenant aucun résultat, la firme a fait appel au Protecteur du citoyen.*

*Il est ressorti de l'enquête que le refus de Revenu Québec se fondait sur un argument technique : pour cette seule année 2009, la Direction générale du recouvrement avait demandé le concours de la Direction principale de la vérification des entreprises pour établir les cotisations de taxes. Après une analyse sommaire, limitée à un échange d'information avec l'Agence du revenu du Canada sur le chiffre d'affaires de l'entreprise, la direction de la vérification a émis les cotisations estimatives, le tout à la demande de la direction du recouvrement. À noter que, pour les autres années, la direction du recouvrement avait directement émis les cotisations. Le citoyen ne les ayant pas contestées, la direction de la vérification soutenait qu'elle ne disposait d'aucun moyen légal pour annuler ces cotisations et rembourser les sommes saisies.*

*Le Protecteur du citoyen a fait valoir que la direction du recouvrement avait remboursé toutes les sommes saisies à titre de taxes de vente pour les autres années, en considérant qu'il s'agissait de fournitures non taxables. Le fait qu'une direction différente avait été impliquée pour l'année 2009 ne pouvait justifier le refus de Revenu Québec, étant donné qu'il s'agissait toujours ici de fournitures non taxables.*

*Somme toute, la direction de la vérification rendait ici une décision courante, soit le maintien des cotisations en l'absence de contestation. En réalité, il s'agissait d'un dossier nécessitant un traitement particulier. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a versé à la succession du citoyen, pour l'année 2009, une somme totalisant environ 550 000 \$. . . .)*

**( . . . Refus de régulariser le dossier d'un citoyen**

*Un citoyen a accumulé une dette en TPS (fédéral) et en TVQ (provincial). Il importe de rappeler que Revenu Québec administre la TPS au Québec en raison d'une entente entre le gouvernement du Canada et celui du Québec. En vertu de cette entente, Revenu Québec a avisé son homologue canadien de la situation de ce contribuable afin que l'agence fédérale retienne les montants qui pourraient être dus au citoyen. En 2011, bien que celui-ci ait entièrement remboursé sa dette, l'Agence du revenu du Canada a retenu le montant de son remboursement d'impôt 2012 comme s'il n'avait pas versé la somme due.*

*Lorsque le citoyen a communiqué avec Revenu Québec pour l'informer du problème et demander que l'information à cet effet (le fait que la dette ait été entièrement remboursée) soit transmise à l'Agence du revenu du Canada, il s'est heurté à un refus.*

*À la demande du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a finalement accepté de communiquer avec l'agence fédérale. La somme retenue a alors été libérée. . . .)*

**( . . . Entêtement à ne pas vouloir apporter des corrections au dossier d'une citoyenne**

*Selon une information reçue de la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec a considéré qu'une citoyenne était mariée. Ce statut avait pour effet de la priver du crédit d'impôt pour solidarité. Or, la citoyenne était divorcée. Après vérifications, la Régie a confirmé à celle-ci que c'était bien le statut consigné à son dossier.*

*La citoyenne s'est alors adressée à Revenu Québec pour faire corriger l'erreur, mais ce dernier a refusé de procéder à une vérification auprès de la Régie. La citoyenne a donc demandé l'intervention du Protecteur du citoyen, qui a constaté que la Régie avait bien transmis l'information exacte à Revenu Québec. Toutefois, ce dernier ne l'avait pas prise en compte. L'intervention du Protecteur du citoyen a été nécessaire pour que Revenu Québec apporte les corrections appropriées et qu'il verse le crédit d'impôt rétroactivement, soit pour une période de 20 mois, y compris les intérêts. . . .)*