



CHARTRE DES DROITS

DES CONTRIBUABLES ET DES MANDATAIRES

NOTE

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

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	5
1 Vous avez le droit d'être informé	6
1.1 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous fournissions les renseignements nécessaires pour vous permettre de communiquer avec nous.	6
1.2 Vous avez droit à des informations exactes, complètes et accessibles afin de vous aider à bien comprendre vos droits et à vous acquitter de vos obligations.	6
1.3 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nos décisions soient prises avec diligence et qu'elles vous soient communiquées de façon claire et concise.	7
1.4 Vous avez le droit de connaître l'application que nous faisons des lois et des règlements, y compris celle relative aux montages fiscaux douteux.	7
1.5 Vous avez le droit d'être informé des motifs de nos décisions, des recours prévus par les lois et de leurs modalités d'application.	7
1.6 Vous avez le droit de connaître nos normes de service prévues par la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> , normes qui font l'objet d'une reddition de comptes chaque année.	8
2 Vous avez le droit d'être entendu	9
2.1 Vous avez le droit d'exprimer votre point de vue sur votre situation et de fournir en temps opportun les renseignements que vous jugez utiles.	9
2.2 Vous avez le droit, lorsqu'un processus de révision est mis en place, de présenter vos observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter votre dossier.	9
2.3 Vous avez le droit de contester nos décisions, selon les conditions prévues par la loi.	9
2.4 Vous avez le droit, selon les conditions prévues, de bénéficier de la suspension des mesures de recouvrement à l'égard de certains montants en litige.	10
3 Vous avez le droit d'être traité avec impartialité	11
3.1 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous appliquions uniformément la loi.	11
3.2 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous agissions de façon juste et équitable dans le traitement de votre dossier.	11
3.3 Vous êtes en droit de vous attendre à payer uniquement ce que vous devez et à recevoir les sommes auxquelles vous avez droit.	11
3.4 Vous avez droit, dans certaines circonstances particulières ou exceptionnelles, à un allègement des pénalités, des intérêts ou des frais imposés en vertu des lois fiscales.	11



4	Vous avez droit à un service de qualité	12
4.1	Vous avez le droit d'être traité avec respect et professionnalisme dans vos relations avec Revenu Québec.	12
4.2	Vous avez le droit d'obtenir des services de qualité ainsi que de l'information compréhensible et facilement accessible.	12
4.3	Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous respections vos droits lors d'une vérification fiscale.	12
4.4	Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous assistions pour que vous puissiez comprendre vos droits et vos obligations fiscales.	13
4.5	Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous tenions compte des coûts administratifs liés au respect des lois fiscales dans le cadre de l'administration de celles-ci.	13
5	Vous avez droit à la protection de vos renseignements confidentiels	14
5.1	Vous avez droit à la protection des renseignements confidentiels qui vous concernent, et vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous n'en fassions usage que pour les fins prévues par la loi.	14
6	Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix	15
6.1	Vous avez le droit d'autoriser la personne de votre choix à vous représenter ou à obtenir des renseignements concernant votre dossier.	15
7	Vous avez le droit de porter plainte	16
7.1	Vous avez le droit de déposer une plainte sans craindre de représailles, si vous êtes insatisfait du traitement de votre dossier ou du service que vous avez reçu, et vous avez le droit d'obtenir des explications relatives à toute décision concernant votre dossier.	16
	Nos engagements particuliers envers les petites et moyennes entreprises (PME)	17
1	Revenu Québec s'engage à administrer le régime fiscal de manière à réduire au minimum les coûts administratifs d'observation des lois fiscales engagés par les PME.	17
2	Revenu Québec s'engage à collaborer avec tous les partenaires gouvernementaux en vue d'optimiser les services, de réduire les coûts administratifs et d'alléger le fardeau lié à l'observation des lois fiscales.	17
3	Revenu Québec s'engage à offrir des services adaptés aux besoins des PME.	18
4	Revenu Québec s'engage à offrir l'assistance nécessaire aux PME de manière à faciliter leurs démarches liées au respect de leurs obligations fiscales.	18
5	Revenu Québec s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des PME.	18



PRÉAMBULE

La Loi sur la justice administrative établit des règles générales concernant les procédures applicables lors de la prise de décisions à l'égard de contribuables et de mandataires. Un grand principe ressort de cette loi qu'applique Revenu Québec : toute procédure menant à une décision individuelle, dans le cadre de l'exercice d'une fonction administrative, doit être conduite en tout temps dans le respect du devoir d'agir équitablement.

La présente charte énumère les principaux droits, pour chaque contribuable et mandataire, qui découlent de ce devoir : le droit d'être informé, le droit d'être entendu et le droit d'être traité avec impartialité. Elle présente également les droits des contribuables et des mandataires en matière de confidentialité, de même que les engagements de Revenu Québec en matière d'accessibilité des services et de l'information et d'exercice des droits. Elle a comme toile de fond les valeurs de l'organisation : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

La présente charte vise donc à renforcer la coopération et la confiance entre Revenu Québec, les contribuables et les mandataires, de manière à assurer davantage de transparence en ce qui concerne les droits de chacun et à favoriser une approche axée sur les services.



1 VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE INFORMÉ

1.1 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous fournissions les renseignements nécessaires pour vous permettre de communiquer avec nous.

Nous faisons en sorte que vous puissiez joindre facilement nos services à la clientèle ou la personne responsable de votre dossier. Vous trouverez nos coordonnées dans la section [Nous joindre](#) de notre site Internet ou dans les communications qui vous sont adressées.

Nos employés sont tenus de donner leur identité et de vous communiquer leurs coordonnées.

1.2 Vous avez droit à des informations exactes, complètes et accessibles afin de vous aider à bien comprendre vos droits et à vous acquitter de vos obligations.

Nous vous fournissons l'information la plus complète et la plus précise possible et nous vous offrons un choix diversifié de moyens de communication grâce, notamment, à

- notre site Internet et nos services en ligne accessibles en tout temps;
- notre documentation sur support électronique et papier (formulaires, guides et publications);
- notre service téléphonique sans frais qui vous permet d'obtenir des réponses à vos questions.

Nous offrons également des services adaptés aux besoins des personnes handicapées, dont voici quelques exemples :

- site Internet répondant à des normes d'accessibilité;
- versions adaptées de documents rendues disponibles (en gros caractères, en braille ou sous forme audio);
- sous-titrage et transcription textuelle de vidéos;
- ligne téléphonique spécialisée;
- service d'interprétariat.

Nous veillons à ce que notre documentation explique, dans un langage simple, les lois et règlements, et nous la révisons au besoin afin de nous assurer que son contenu est à jour.

Nous mettons à votre disposition différentes publications et brochures ainsi que des guides et d'autres documents explicatifs pour vous permettre de mieux connaître vos droits et de respecter vos obligations fiscales. Vous pouvez trouver l'ensemble de ces documents dans notre [site Internet](#).

Vous avez le droit de recevoir communication d'un renseignement contenu dans votre dossier fiscal et de consulter tout document contenant un tel renseignement. Pour ce faire, vous pouvez adresser une demande d'information écrite ou verbale à la personne susceptible de détenir l'information au sein de Revenu Québec (ex. : un vérificateur) ou effectuer une [demande d'accès](#).

Vous pouvez aussi exiger que soit rectifié un renseignement vous concernant s'il est inexact, incomplet ou équivoque. À cet effet, vous pouvez faire une [demande de rectification](#).



1.3 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nos décisions soient prises avec diligence et qu'elles vous soient communiquées de façon claire et concise.

Vous pouvez vous attendre à ce que toute décision vous concernant vous soit expliquée et communiquée dans des termes simples et faciles à comprendre.

Vous pouvez également vous attendre à ce que nos décisions soient prises conformément aux normes de service prévues dans notre [déclaration de services aux citoyens et aux entreprises](#), s'il y a lieu.

1.4 Vous avez le droit de connaître l'application que nous faisons des lois et des règlements, y compris celle relative aux montages fiscaux douteux.

Nous veillons à mettre à votre disposition les renseignements qui vous sont nécessaires pour vous permettre de bien comprendre l'application que nous faisons des lois et des règlements dont l'administration nous est confiée.

Nous diffusons dans notre site Internet [des guides, des formulaires et d'autres publications](#). Les [lois et règlements](#) que nous administrons ainsi que [les bulletins et les lettres d'interprétation](#) sont accessibles par l'entremise de notre site Internet.

Nous faisons également en sorte de vous offrir des services à la clientèle adaptés à vos besoins pour répondre à vos questions de façon claire, exacte, complète et concise.

Par ailleurs, nous vous renseignerons sur les pratiques fiscales douteuses (stratagèmes d'évitement ou d'évasion fiscaux) mises au jour par nos activités de vérification ou par des informations provenant d'autres administrations fiscales, ainsi que sur les conséquences auxquelles les contribuables et mandataires peuvent s'exposer.

1.5 Vous avez le droit d'être informé des motifs de nos décisions, des recours prévus par les lois et de leurs modalités d'application.

Vous avez le droit de connaître les motifs des décisions qui vous concernent et d'obtenir les explications nécessaires pour comprendre leur fondement.

Si vous êtes en désaccord avec une décision que nous avons prise concernant votre dossier, nous vous invitons à communiquer avec nous. Nous pourrions ainsi vous expliquer les règles applicables à votre situation en vue d'assurer une meilleure compréhension de notre décision. Il est possible que la situation puisse se régler de cette manière, sans qu'il vous soit nécessaire d'exercer un recours officiel.

Vous pouvez aussi vous prévaloir des différents recours qui s'offrent à vous, si vous êtes toujours en désaccord.

Par exemple, si vous êtes en désaccord avec un avis de cotisation, vous pouvez le contester en nous faisant parvenir un avis d'opposition et décider ensuite de porter notre décision en appel, si vous êtes toujours en désaccord avec le résultat. Pour plus d'information sur vos recours et sur la façon de les exercer, consultez la brochure en ligne *Des recours à votre portée* ([IN-106](#)).

Toutefois, si vous décidez de protéger vos droits en exerçant un recours, assurez-vous d'exercer celui-ci dans les délais prévus par la loi.



1.6 Vous avez le droit de connaître nos normes de service prévues par la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, normes qui font l'objet d'une reddition de comptes chaque année.

Nous prenons les mesures nécessaires pour que vous puissiez connaître nos engagements contenus dans la [Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises](#), accessible dans notre site Internet.

Notre déclaration présente publiquement nos engagements, dont celui de vous offrir un service de haute qualité et de répondre à des normes de service dans nos rapports avec vous.

Vous pouvez consulter notre [rapport annuel de gestion](#), disponible dans notre site Internet, pour connaître les résultats qui font l'objet d'une reddition de comptes.



2 VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE ENTENDU

2.1 Vous avez le droit d'exprimer votre point de vue sur votre situation et de fournir en temps opportun les renseignements que vous jugez utiles.

Nous nous assurons de porter une attention particulière à votre dossier. Si vous estimez que votre situation n'a pas été appréciée correctement, vous êtes en droit de nous faire part de votre version des faits à l'égard de votre situation et de nous fournir les explications et documents que vous jugez utiles pour compléter votre dossier. Nous examinerons les arguments et renseignements additionnels que vous nous aurez fournis en temps opportun, afin de nous assurer de la justesse de la décision rendue concernant votre dossier.

2.2 Vous avez le droit, lorsqu'un processus de révision est mis en place, de présenter vos observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter votre dossier.

Après avoir communiqué avec nous et obtenu toutes les explications pertinentes, si vous êtes toujours en désaccord avec notre décision, vous pouvez formuler une demande de révision lorsque la loi ne prévoit pas de moyens de la contester, tels que l'opposition ou l'appel, et que vous croyez que nous avons mal apprécié les faits propres à votre situation ou que nous avons fait une application incorrecte de la loi.

Par exemple, si vous avez demandé [l'annulation d'intérêts, de pénalités ou de frais](#) et que vous êtes en désaccord avec notre décision, vous êtes en droit d'en demander la révision pour que nous analysions de nouveau votre dossier.

Lorsqu'une décision qui vous concerne est en cours de révision, il est essentiel que vous ayez l'occasion de fournir votre version des faits et de présenter vos arguments. Nous vous assurons donc que vous aurez la possibilité de vous faire entendre, en temps opportun, et de soumettre les renseignements et les documents que vous jugerez pertinents.

Lorsque vous faites une demande de révision, nous veillons à ce qu'un examen indépendant et impartial soit fait par un employé n'ayant pas pris la décision faisant l'objet de cette demande.

2.3 Vous avez le droit de contester nos décisions, selon les conditions prévues par la loi.

Après avoir communiqué avec nous, si vous êtes toujours en désaccord avec la décision que nous avons prise à votre égard, vous avez le droit, selon les conditions prévues par la loi, de vous y opposer ou de la contester devant un tribunal, dans les délais prescrits.

À titre d'exemple, si vous n'êtes pas d'accord avec la cotisation d'impôt que nous avons établie à votre égard ou avec notre détermination des montants auxquels vous croyez avoir droit, vous pouvez contester notre décision en vous y opposant, sans frais, dans les délais prévus par la loi. Par la suite, si vous êtes en désaccord avec notre décision sur opposition, vous pourrez la contester devant la Cour du Québec.

Les intérêts continueront tout de même de s'accumuler sur le solde impayé de votre dette.



Si vous avez été empêché de présenter votre opposition à temps en raison de circonstances hors de votre contrôle, sachez que vous pouvez demander une prolongation de délai auprès du directeur des oppositions. Une décision défavorable peut être revue par la Cour du Québec.

Pour de plus amples renseignements sur vos droits et vos obligations, vous pouvez consulter la brochure *Des recours à votre portée* ([IN-106](#)), disponible dans notre site Internet, ainsi que le bulletin d'interprétation [Prorogation du délai d'opposition](#), accessible par l'entremise de notre site Internet.

Vous trouverez toutes les informations utiles sur le processus d'opposition dans la brochure *Faire opposition, c'est votre recours, contribuez à sa qualité!* ([IN-308](#)).

Pour en savoir plus sur les contestations devant un tribunal, consultez la brochure *Renseignements sur les recours judiciaires* ([COM-332](#)).

2.4 Vous avez le droit, selon les conditions prévues, de bénéficier de la suspension des mesures de recouvrement à l'égard de certains montants en litige.

Si vous contestez une cotisation relative à l'impôt sur le revenu, nous ne prendrons aucune mesure de recouvrement dans les circonstances prévues par la loi à l'égard du solde à payer se rapportant à la cotisation que vous contestez. À moins que le recouvrement de ce solde ne soit compromis, vous bénéficierez de cette suspension pendant la période durant laquelle votre cotisation fait l'objet d'une opposition ou d'un appel à la Cour du Québec.

De même, si vous contestez une cotisation relative à la réclamation d'un remboursement de taxes sur les intrants (RTI) ou à la TVQ non perçue, nous pourrions, à votre demande, vous accorder le bénéfice de la suspension des mesures de recouvrement à l'égard du solde à payer se rapportant à ces montants, pendant la période durant laquelle votre cotisation fait l'objet d'une opposition ou d'un appel à la Cour. Cette suspension pourrait vous être accordée pourvu que vos autres obligations fiscales soient respectées et que le recouvrement de ces montants ne soit pas compromis.

Les intérêts continueront tout de même de s'accumuler sur le solde impayé de votre dette.

3 VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE TRAITÉ AVEC IMPARTIALITÉ

3.1 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous appliquions uniformément la loi.

Vous pouvez vous attendre à ce que nos décisions soient prises conformément aux lois et aux règlements que nous administrons et à ce qu'elles respectent nos politiques, directives et autres règles de même nature.

Afin d'assurer une application uniforme des lois fiscales, nous fournissons à nos employés une formation continue, des instructions de travail et des outils de référence communs.

3.2 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous agissions de façon juste et équitable dans le traitement de votre dossier.

Nous avons le devoir de traiter votre dossier avec discernement et écoute, et ce, de façon juste et impartiale.

Vous pouvez vous attendre à ce que notre prise de décision repose sur un processus rigoureux d'analyse de votre dossier, en fonction des faits propres à votre situation et dans le respect des lois que nous appliquons.

3.3 Vous êtes en droit de vous attendre à payer uniquement ce que vous devez et à recevoir les sommes auxquelles vous avez droit.

Il est dans l'intérêt de tous que chacun paie sa juste part et reçoive les sommes auxquelles il a droit.

À cette fin, nous mettons en œuvre divers moyens pour faciliter l'observation fiscale, notamment en minimisant les efforts qui sont demandés aux contribuables et aux mandataires. Nous mettons également en place des projets pour lutter efficacement contre l'évasion fiscale.

3.4 Vous avez droit, dans certaines circonstances particulières ou exceptionnelles, à un allègement des pénalités, des intérêts ou des frais imposés en vertu des lois fiscales.

Vous pouvez, dans certaines circonstances, bénéficier d'une renonciation ou d'une annulation, totale ou partielle, à l'égard d'intérêts, de pénalités ou de frais que vous devez payer à la suite de l'application d'une loi fiscale.

Pour ce faire, vous devez en faire la demande dans le respect des délais et des conditions prévus. Il doit s'agir, par exemple,

- d'une situation qui est exceptionnelle et indépendante de votre volonté;
- d'une situation résultant d'actions qui nous sont attribuables.

Vous trouverez les informations pertinentes pour formuler une telle demande dans notre [site Internet](#).

Vous pouvez aussi consulter le bulletin d'interprétation [Renonciation ou annulation à l'égard d'intérêts, de pénalités ou de frais](#), accessible par l'entremise de notre site Internet.



4 VOUS AVEZ DROIT À UN SERVICE DE QUALITÉ

4.1 Vous avez le droit d’être traité avec respect et professionnalisme dans vos relations avec Revenu Québec.

Nos employés sont assujettis aux lois et aux [règles déontologiques](#) qui les gouvernent. Ils sont de plus guidés par les valeurs organisationnelles de Revenu Québec que sont l’intégrité, le respect, l’équité et l’excellence du service. Vous êtes donc en droit de vous attendre à recevoir des services de qualité qui respectent ces standards et à être traité avec courtoisie.

4.2 Vous avez le droit d’obtenir des services de qualité ainsi que de l’information compréhensible et facilement accessible.

Vous avez droit à des services facilement accessibles et à de l’information véhiculée dans un langage clair. Si vous contactez nos services à la clientèle, vous êtes en droit de vous attendre à recevoir les explications que vous demandez. Nous veillons au développement des compétences de notre personnel et mettons à sa disposition des outils de référence lui permettant de répondre avec clarté et précision à vos demandes.

Nos services en ligne sont conçus pour vous accompagner efficacement et vous permettre d’obtenir en tout temps des renseignements sur votre dossier avec facilité, et ce, en toute sécurité.

Nous visons à faire en sorte que nos communications, sur support papier ou sur support électronique, soient simples et adaptées à vos besoins.

4.3 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous respections vos droits lors d’une vérification fiscale.

Nous réalisons régulièrement des activités de vérification à nos bureaux ou directement sur les lieux d’un établissement afin d’assurer le respect des lois fiscales. Il est donc possible que vous fassiez l’objet d’une vérification, ce qui ne signifie pas pour autant que vous contrevenez à la loi.

Nous devons alors vous remettre la brochure *Vos droits et vos obligations à l’égard d’une vérification fiscale* ([COM-366](#)) et respecter l’ensemble des droits qui y sont énoncés. Pour faciliter vos représentations, les coordonnées du vérificateur et de son gestionnaire doivent également vous être fournies.

Pour en connaître davantage sur nos activités de vérification, vous pouvez consulter la brochure *La vérification fiscale* ([IN-135](#)), disponible dans notre site Internet.



4.4 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous assistions pour que vous puissiez comprendre vos droits et vos obligations fiscales.

Nous vous fournissons des formulaires, des guides et d'autres documents explicatifs afin de vous guider quant aux règles applicables à votre situation. Vous pouvez trouver l'ensemble de ces documents dans notre [site Internet](#).

Si vous avez besoin d'assistance afin de bien comprendre vos droits et vos obligations fiscales, nous mettons à votre disposition des services à la clientèle accessibles.

4.5 Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous tenions compte des coûts administratifs liés au respect des lois fiscales dans le cadre de l'administration de celles-ci.

La réduction du fardeau administratif et financier lié au respect de vos obligations fiscales est une de nos priorités. Ainsi, nous tenons compte des coûts administratifs, du temps et des efforts qui vous sont demandés pour que vous puissiez respecter les lois que nous administrons.

Nous nous engageons à poursuivre la mise en œuvre des mesures de simplification de l'administration de la fiscalité et de nos programmes pour réduire ces coûts, lorsqu'il est possible de le faire, tout en prenant les moyens nécessaires pour assurer l'observation volontaire des obligations fiscales.

Nous travaillons à bonifier notre offre de service de manière continue et nous veillons à ce que vos rapports avec nous soient aussi simples et pratiques que possible, notamment

- en vous offrant divers moyens de communication;
- en misant sur le développement continu de nos services en ligne afin que vous puissiez échanger avec nous en tout temps, et ce, avec facilité et en toute sécurité.



5 VOUS AVEZ DROIT À LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

5.1 Vous avez droit à la protection des renseignements confidentiels qui vous concernent, et vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous n'en fassions usage que pour les fins prévues par la loi.

Votre dossier fiscal contient notamment des renseignements sur votre identité et des renseignements financiers vous concernant. C'est pourquoi nous devons nous assurer que ces renseignements contenus dans votre dossier fiscal demeurent confidentiels, peu importe leur provenance. Ainsi, ils ne peuvent être communiqués à aucun tiers sans votre consentement, sauf dans les cas prévus par la loi.

De plus, seuls les membres du personnel autorisés peuvent accéder aux renseignements contenus dans votre dossier fiscal, dans la mesure où ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Nous prenons ainsi toutes les mesures de sécurité nécessaires afin de préserver la confidentialité de votre dossier. Pour plus de détails à ce sujet, consultez notre [politique de confidentialité](#), accessible dans notre site Internet.



6 VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ PAR LA PERSONNE DE VOTRE CHOIX

6.1 Vous avez le droit d'autoriser la personne de votre choix à vous représenter ou à obtenir des renseignements concernant votre dossier.

Vous avez le droit d'autoriser une personne à prendre connaissance des renseignements confidentiels que nous détenons à votre sujet et à consulter les documents confidentiels qui vous concernent. Vous avez également le droit, pour diverses raisons, de choisir de désigner un représentant qui agira en votre nom auprès de nous.

Vous pouvez désigner la personne de votre choix, sans avoir à vous justifier, dans la mesure où cette personne est en droit de vous représenter. Vous pouvez donc demander à un proche de vous représenter aussi bien qu'à un professionnel. De plus, cette personne pourra, à votre convenance, vous représenter pour une partie ou la totalité des interventions relatives à votre dossier.

Dans tous les cas, pour assurer la confidentialité de votre dossier, nous communiquerons des renseignements à ce représentant dans la mesure où nous avons la preuve qu'il est autorisé à agir en votre nom.

Pour désigner un représentant, vous pouvez utiliser le service en ligne [Donner une autorisation ou une procuration](#) ou le service de gestion des autorisations et des procurations reçues de clients, accessible dans [Mon dossier pour les entreprises](#), ou encore remplir le formulaire *Autorisation relative à la communication de renseignements, procuration ou révocation* ([MR-69](#)) et nous le faire parvenir.



7 VOUS AVEZ LE DROIT DE PORTER PLAINTE

7.1 Vous avez le droit de déposer une plainte sans craindre de représailles, si vous êtes insatisfait du traitement de votre dossier ou du service que vous avez reçu, et vous avez le droit d'obtenir des explications relatives à toute décision concernant votre dossier.

Si vous êtes insatisfait du service que vous avez reçu, si vous croyez qu'un droit énoncé dans la présente charte n'a pas été respecté ou que vous êtes en désaccord avec nous, vous pouvez, en plus de vous prévaloir des recours légaux à votre disposition, déposer une plainte auprès du Bureau de la protection des droits de la clientèle.

Cette unité neutre et indépendante procédera à l'examen de votre dossier, et s'assurera que l'ensemble de vos droits ont été respectés et que le juste résultat a été appliqué.

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de la protection des droits de la clientèle sans crainte de représailles. Toute forme de représailles constituerait un comportement inadmissible qui pourrait être sanctionné en vertu du code de déontologie auquel tous les employés de Revenu Québec sont assujettis. Vous pouvez communiquer avec le Bureau de la protection des droits de la clientèle par divers moyens. Dans notre site Internet, vous trouverez les coordonnées pour porter [plainte](#).



NOS ENGAGEMENTS PARTICULIERS ENVERS LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME)

Nous croyons que nous pouvons aider les PME (y compris les particuliers en affaires) en réduisant les coûts administratifs qu'elles doivent engager pour s'acquitter de leurs obligations fiscales et en leur offrant le soutien dont elles ont besoin pour gérer facilement et en temps opportun leurs affaires fiscales.

1 Revenu Québec s'engage à administrer le régime fiscal de manière à réduire au minimum les coûts administratifs d'observation des lois fiscales engagés par les PME.

Nous travaillons à réduire au minimum le temps, les efforts et les coûts administratifs qui permettent aux PME d'observer les lois fiscales que nous administrons, tout en continuant d'administrer celles-ci de manière efficace pour en assurer le respect.

Nous veillons ainsi à mettre en place diverses mesures de simplification qui nous permettent d'atteindre ces objectifs, notamment

- en prenant part activement aux travaux d'allègement réglementaire en vue de réduire le plus possible la correspondance papier dans nos échanges;
- en vous offrant plusieurs moyens de communication pour que vous puissiez nous joindre facilement;
- en misant sur le développement continu de nos [services en ligne simplifiés](#), tout en privilégiant des rapports avec vous aussi directs et pratiques que possible (pour en savoir plus, consultez notre [site Internet](#)).

2 Revenu Québec s'engage à collaborer avec tous les partenaires gouvernementaux en vue d'optimiser les services, de réduire les coûts administratifs et d'alléger le fardeau lié à l'observation des lois fiscales.

Nous nous engageons à collaborer avec nos différents partenaires, dont l'Agence du revenu du Canada, en vue d'améliorer notre prestation de services, nos pratiques et les échanges de renseignements dans le but de réduire les coûts administratifs, et ce, tant ceux assumés par les PME que par le gouvernement.

Nous nous assurons donc de travailler en coopération avec tous nos partenaires pour réduire les coûts administratifs des PME liés à l'observation des lois

- en optimisant régulièrement nos processus;
- en réduisant le plus possible vos obligations administratives;
- en offrant des services en ligne simplifiés.



3 Revenu Québec s'engage à offrir des services adaptés aux besoins des PME.

Nous nous engageons à ce que vous puissiez bénéficier de services qui tiennent compte des besoins particuliers des PME. Nous mettons ainsi à votre disposition des services accessibles pour que vous puissiez communiquer facilement avec nous de la manière la plus directe, la plus simple et la plus efficace possible.

Nous travaillons à l'amélioration continue de nos services. Par exemple, nous favorisons l'utilisation des nouvelles technologies qui permettent d'améliorer notre prestation électronique de services.

4 Revenu Québec s'engage à offrir l'assistance nécessaire aux PME de manière à faciliter leurs démarches liées au respect de leurs obligations fiscales.

Nous veillons à offrir aux PME un service d'accompagnement pour les aider à gérer leurs affaires fiscales plus facilement et en temps opportun, afin de favoriser le respect volontaire de leurs obligations.

Nous faisons également en sorte de leur fournir l'assistance technique dont elles ont besoin pour favoriser l'utilisation de nos services en ligne.

5 Revenu Québec s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des PME.

Nous veillons à vous expliquer clairement notre démarche dans le contexte d'une vérification, d'une prise de décision, d'une opposition, de l'établissement d'une cotisation, d'une mesure de recouvrement ou de toute autre intervention concernant votre dossier fiscal.

Nous effectuons une reddition de comptes annuelle en vue de répertorier les activités réalisées auprès des PME. Ces informations sont diffusées dans notre [rapport annuel de gestion](#), accessible dans notre site Internet.



POUR NOUS JOINDRE

Par Internet

www.revenuquebec.ca

Par téléphone

Renseignements fournis aux particuliers et aux particuliers en affaires

Lundi au vendredi : 8 h 30 – 16 h 30

Québec	Montréal	Ailleurs
418 659-6299	514 864-6299	1 800 267-6299 (sans frais)

Renseignements fournis aux entreprises, aux employeurs et aux mandataires

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h 30 – 16 h 30

Mercredi : 10 h – 16 h 30

Québec	Montréal	Ailleurs
418 659-4692	514 873-4692	1 800 567-4692 (sans frais)

Bureau de la protection des droits de la clientèle

Lundi au vendredi : 8 h 30 – 16 h 30

Québec	Ailleurs
418 652-6159	1 800 827-6159 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Montréal	Ailleurs
514 873-4455	1 800 361-3795 (sans frais)

Par la poste

Particuliers et particuliers en affaires

Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie

Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers
Revenu Québec
C. P. 3000, succursale Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1A4

Québec et autres régions

Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers
Revenu Québec
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5

Entreprises, employeurs et mandataires

Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière, Montérégie, Estrie et Outaouais

Direction principale des relations avec la clientèle des entreprises
Revenu Québec
C. P. 3000, succursale Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1A4

Québec et autres régions

Direction principale des relations avec la clientèle des entreprises
Revenu Québec
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5

Bureau de la protection des droits de la clientèle

Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 3-4-5
Québec (Québec) G1X 4A5

This publication is also available in English under the title *Charter of Taxpayers' and Mandataries' Rights* (ADM-597-V).