

Revenu Québec est une agence gouvernementale. Son rôle premier est d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics. À cet égard, Revenu Québec perçoit environ 80 % des revenus autonomes du gouvernement. Revenu Québec est aussi chargée de recommander au gouvernement des modifications à apporter aux lois, politiques et programmes fiscaux.

L'agence administre des programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception ou de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement. Revenu Québec voit à l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu par la loi, soutien auquel ont droit les enfants et les parents gardiens.

Depuis le 1^{er} avril 2006, Revenu Québec assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation. Également dans le contexte de la modernisation de l'État, la *Loi modifiant la Loi sur le registraire des entreprises et d'autres dispositions législatives* a été sanctionnée en décembre 2006. En vertu de cette loi, les activités du Registraire des entreprises relèvent de Revenu Québec depuis le 1^{er} avril 2007.

ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE

Étant donné la nature et les différents domaines d'intervention de Revenu Québec, sa clientèle est de plus en plus nombreuse et toujours aussi diversifiée. Elle se compose des particuliers qui produisent leur déclaration de revenus annuelle et des bénéficiaires des programmes sociofiscaux. Elle comprend aussi les entreprises, les sociétés et les mandataires qui assurent la perception à la source des taxes et des retenues ainsi que leur remise au gouvernement. Les activités d'information, de prévention, de perception, de contrôle et de vérification de Revenu Québec entraînent de nombreux échanges avec les citoyens et les entreprises.

Le Protecteur du citoyen observe que cette diversité des programmes et des responsabilités ainsi que la centralisation des services au sein de l'agence posent un défi de taille. Revenu Québec doit être capable de moduler ses approches de services en fonction non seulement de ses clientèles, mais aussi en tenant compte de la finalité des programmes qu'elle administre.

LES MODIFICATIONS AU CRÉDIT D'IMPÔT POUR LE MAINTIEN À DOMICILE D'UNE PERSONNE ÂGÉE

Depuis janvier 2000, les personnes âgées de 70 ans et plus peuvent bénéficier d'un crédit d'impôt applicable aux dépenses qu'elles ont engagées pour des services de soutien à domicile. Plusieurs améliorations y ont été apportées au début de l'année 2007. Notamment, la limite des dépenses admissibles est passée de 12 000 \$ à 15 000 \$, le crédit peut être versé par anticipation et son taux a été majoré de 23 % à 25 %.

De plus, Revenu Québec assume maintenant l'entière administration de ce crédit d'impôt. Auparavant, le service de paie Desjardins – le Centre de traitement Chèque emploi service – calculait les cotisations de l'employeur pour la personne qui demandait le crédit d'impôt. Il les prélevait sur son compte, en plus du salaire qui doit être payé à l'employé. Il effectuait aussi les retenues à la source sur le salaire de l'employé. Le crédit d'impôt était versé par Chèque emploi service au fur et à mesure que les services étaient rendus et payés, ce qui n'est plus le cas depuis le 1^{er} janvier 2007.

Les personnes âgées doivent maintenant payer elles-mêmes l'entreprise qui leur fournit des services, à moins qu'elles décident d'assumer les frais pour continuer à se prévaloir du service de gestion de paie Desjardins ou d'un autre service de gestion de paie.

Le Protecteur du citoyen a examiné comment ces dispositions seront mises en œuvre. Revenu Québec a écrit aux personnes qui bénéficient de ce crédit d'impôt pour les aviser des modifications apportées. Les formulaires et tous les renseignements nécessaires pour demander les versements anticipés pour l'année 2007 étaient joints à la lettre. De plus, les agents de Revenu Québec ont bénéficié d'une formation.

Parmi les autres mesures facilitantes, le Protecteur du citoyen note que l'agence n'impose pas la transmission systématique des pièces justificatives des dépenses admissibles au crédit d'impôt, se réservant toutefois la possibilité de les exiger à l'occasion d'une vérification.

Depuis le 1^{er} janvier 2007, le Protecteur du citoyen n'a reçu aucune plainte à propos des changements au crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée. Il portera une attention particulière à l'évolution de ce dossier au cours de la prochaine année.

LA FISCALITÉ

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Fiscalité		Plaintes *	Motifs de plainte	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte fondés
2006-2007	Fiscalité	332	344	292	52
	Bureau des biens non réclamés	7	7	2	5

* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu

NATURE DES PLAINTES

Les plaintes reçues par le Protecteur du citoyen sont très variées et proviennent majoritairement d'individus ou de particuliers en affaires, plus rarement de sociétés, bien qu'elles aient aussi accès à ses services. Ces plaintes portent sur des questions d'impôt ou de taxes à la consommation. Par exemple, les contribuables contestent les mesures de perception prises par Revenu Québec ainsi que les cotisations annuelles. Ils demandent l'annulation de pénalités et d'intérêts qui leur sont imposés et se plaignent lorsque les remboursements d'impôt ou de taxes tardent à être émis. Les programmes sociofiscaux administrés par Revenu Québec, comme le programme Allocation-logement et le programme Prime au travail, sont aussi mis en cause. La plupart des plaintes concernant la Direction générale des biens non réclamés portaient sur le délai de traitement des dossiers.

Le Protecteur du citoyen reçoit beaucoup d'appels concernant l'étendue des pouvoirs de Revenu Québec. Par exemple, dans le cadre de son plan de lutte à l'évasion fiscale, l'agence peut, pour récupérer les montants non déclarés, utiliser des méthodes de cotisation alternative telles que la cotisation par avoir net. Cette pratique amène des citoyens visés par les vérifications de Revenu Québec à contacter le Protecteur du citoyen pour s'enquérir de la légalité de ce type de cotisation.

Parmi les plaintes reçues, un certain nombre porte sur la gestion des documents produits par les contribuables.

LE TRAITEMENT DES PIÈCES À REVENU QUÉBEC

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, Revenu Québec mentionne que son objectif est de transmettre les remboursements d'impôt ou les avis de cotisation dans un délai maximum de 28 jours, lorsque la déclaration est produite sur support papier. L'agence vise à donner suite aux lettres des citoyens dans un délai de 35 jours après la réception du courrier à ses bureaux.

Chaque année, le Protecteur du citoyen reçoit des plaintes de citoyens concernant le traitement des documents qu'ils ont expédiés à Revenu Québec. Or, le mauvais traitement des pièces, ou l'absence de traitement de celles-ci, a une incidence directe sur les services offerts, d'autant plus que Revenu Québec applique un régime d'autocotisation. De ce fait, les lois font en effet reposer le fardeau de la preuve sur les épaules des citoyens. Chaque contribuable doit attester de sa situation : l'état civil, l'identification du conjoint et l'existence d'un enfant, notamment. Il doit aussi confirmer l'état de ses revenus et de ses dépenses. La plupart du temps, ces justifications se font par des communications écrites.

Bien que le volume de documents que reçoit Revenu Québec soit très élevé, les erreurs ou les délais de traitement des pièces ne devraient jamais avoir pour conséquence de causer un préjudice aux citoyens. L'examen des plaintes par le Protecteur du citoyen révèle diverses situations problématiques, dont voici quelques illustrations concrètes.

LA PERTE DE DOCUMENTS

Les plaintes montrent que Revenu Québec est parfois incapable de retracer un document que le citoyen lui a expédié. Ce dernier doit alors le transmettre de nouveau. Souvent, cela implique que le citoyen fasse des démarches pour obtenir une nouvelle copie des documents et en assume les frais.

L'ABSENCE DE SUIVI À UNE DEMANDE ÉCRITE D'UN CITOYEN

Revenu Québec s'engage à donner suite à la correspondance d'un citoyen dans un délai de 35 jours après sa réception. L'agence n'envoie pas d'accusé de réception aux citoyens.

Dans certains cas, bien que Revenu Québec ait enregistré au dossier les documents transmis par un citoyen, aucun agent n'a été assigné pour en prendre connaissance. Le Protecteur du citoyen a remarqué que même un document envoyé à la demande d'un agent de Revenu Québec peut demeurer sans réponse.

En conséquence, le Protecteur conclut que les citoyens seraient bien avisés d'effectuer un suivi téléphonique auprès de l'agence 35 jours après l'envoi d'une lettre ou d'un document à Revenu Québec, et que l'agence devrait améliorer ce secteur d'activité.

Des pratiques qui compliquent la vie d'une citoyenne

En juin 2006, une citoyenne informe Revenu Québec, par écrit et documents à l'appui, du décès de sa mère survenu en mars 2006. Elle demande à l'agence d'acheminer toute correspondance à son adresse personnelle.

Dans les mois qui suivent, la citoyenne constate que Revenu Québec continue de verser l'allocation-logement de sa mère et qu'on lui a transmis un chèque de remboursement de taxes en août 2006. En septembre, la citoyenne retourne le chèque et communique avec un agent de Revenu Québec. Ce dernier l'informe que l'agence n'a pas été avisée du décès de sa mère et qu'il ne trouve pas de trace des documents transmis. La citoyenne retourne les documents et décide de déposer une plainte au Protecteur du citoyen, car elle croit que le système informatisé de Revenu Québec est défaillant.

Le Protecteur du citoyen demande à Revenu Québec d'accélérer le traitement de ce dossier puisque la citoyenne est en attente du certificat de distribution nécessaire à la fermeture de la succession depuis le mois de juin 2006. Il invite l'agence à retracer les documents transmis par la citoyenne.

Revenu Québec retrouve finalement tous les documents de la citoyenne, en octobre, et procède aux modifications nécessaires au dossier.

L'examen de la plainte fait ressortir deux pratiques de Revenu Québec à l'origine de cet imbroglio. Au moment de la plainte, il a été impossible de retracer les documents retransmis par la citoyenne en septembre, parce qu'à Revenu Québec, le délai de traitement du courrier est d'environ 35 jours. L'envoi n'était pas encore enregistré dans le système informatique de l'agence. De plus, la première fois qu'elle a fait parvenir les documents, en juin, la citoyenne les a tous mis dans la même enveloppe: la demande d'allocation-logement, la correspondance, le chèque de remboursement, la demande d'avis de distribution ainsi que les renseignements concernant la déclaration de décès. Les documents ont tous été transmis dans le secteur qui traite les demandes d'allocation-logement puisqu'il s'agissait du premier document dans l'envoi de la citoyenne. Or, les pièces auraient dû être acheminées dans trois secteurs: allocation-logement, impôt des particuliers et perception fiscale. L'agent qui a reçu les documents concernant l'allocation-logement n'a pas vérifié les pièces et les a toutes classées dans le même dossier.

LA DEMANDE DE DOCUMENTS DÉJÀ AU DOSSIER

Des citoyens manifestent leur insatisfaction parce que Revenu Québec leur impose de fournir des documents qu'ils ont déjà produits. Dans l'examen des plaintes, le Protecteur du citoyen constate en effet que certains agents de Revenu Québec demandent aux citoyens d'envoyer à nouveau des documents plutôt que de consulter leur dossier.

Deux fois plutôt qu'une

Le Protecteur du citoyen a été interpellé par un citoyen à qui Revenu Québec demande de produire de nouveau des reçus concernant ses frais de scolarité pour les années d'imposition 1998 à 2001.

Dans ce cas, malgré que le citoyen explique à Revenu Québec qu'il a déjà transmis les pièces justificatives en question avec ses déclarations de revenus, l'agent maintient qu'il doit absolument les transmettre de nouveau.

La demande de Revenu Québec imposait des démarches inutiles au citoyen. Il se trouvait alors dans l'obligation d'effectuer des démarches auprès de son établissement d'enseignement pour se procurer une copie des pièces justificatives. Le Protecteur du citoyen a convenu avec l'agence que les dossiers seraient consultés pour obtenir les informations requises, et ce, pour toutes les années où les pièces ont été produites.

Recommandations

Considérant que Revenu Québec vise à donner suite aux lettres des citoyens, qui contiennent souvent des documents ou pièces justificatives, dans un délai de 35 jours après leur réception ;

Considérant qu'il arrive que des documents ou pièces ne soient pas enregistrés au dossier ou que, bien qu'enregistrés, ils ne soient pas transmis à un agent, ou encore qu'ils ne soient pas tous adressés au secteur responsable, le Protecteur du citoyen recommande :

- Que Revenu Québec examine la possibilité de réduire le délai de 35 jours pour donner suite aux lettres des citoyens ;
- Que Revenu Québec revoie ses processus de travail afin de :
 - s'assurer que les documents ou pièces reçus d'un citoyen soient bien examinés et transmis, le cas échéant, à chacun des secteurs qui doit en faire le traitement ;
 - éviter de demander au citoyen une nouvelle copie de documents ou pièces qu'il lui a déjà transmis.

Commentaire de Revenu Québec

Revenu Québec a fait part au Protecteur du citoyen de son intention de se doter d'un plan d'action pour donner suite à ses recommandations, plus particulièrement pour revoir le processus et le délai de 35 jours pour donner suite à une correspondance.

LE DÉLAI DE TRAITEMENT AYANT UN IMPACT SUR LA PRESTATION FISCALE

Dans ses interventions, le Protecteur du citoyen constate que le délai de traitement du courrier peut pénaliser le citoyen. Même s'il a transmis les documents dans la forme et les délais prescrits, il arrive que Revenu Québec ne soit pas en mesure de traiter l'information assez rapidement pour assurer le paiement du premier versement de la prestation fiscale.

Commentaire de Revenu Québec

Revenu Québec a informé le Protecteur du citoyen que le plan d'action traitera aussi ce genre de situations.

Des conséquences injustifiées pour une citoyenne

Au mois de mai 2006, une citoyenne contacte Revenu Québec pour se réinscrire au programme Prime au travail à la suite d'un arrêt de travail. L'agent lui demande des justifications écrites. La citoyenne transmet sa lettre explicative à la fin du mois de mai. Elle respecte ainsi les règles du programme qui la rendent admissible à un premier versement le 15 juillet. Au début du mois de juillet, la citoyenne s'informe à Revenu Québec de l'évolution de sa demande. L'agent l'avise que la lettre explicative n'est pas au dossier. Il mentionne que Revenu Québec reçoit beaucoup de courrier et que le personnel n'a sans doute pas eu le temps de le traiter au complet. Par la suite, un autre agent lui demande de réexpédier la lettre par télécopie afin d'activer son dossier. Il précise que Revenu Québec utilise la date d'activation du dossier comme date de départ, qu'il est donc trop tard pour le versement de juillet et qu'elle devra attendre le deuxième versement prévu pour le 15 octobre.

Le Protecteur du citoyen considère que le retard de Revenu Québec à traiter son courrier cause un préjudice à la citoyenne puisqu'elle perd son droit de recevoir le premier versement de la prime au travail. Il demande à l'agence d'émettre le chèque de juillet comme il l'aurait fait si la lettre de la citoyenne avait été traitée dans un délai raisonnable. Revenu Québec reconnaît ses torts et accepte de verser la prime de juillet.

Qui n'a pas respecté le délai ?

Le 15 juin 2006, une citoyenne poste sa demande pour le versement anticipé du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants à Revenu Québec, en utilisant l'enveloppe préadressée prévue à cet effet. La date limite est le 1^{er} juillet. Revenu Québec enregistre la demande le 17 juillet et informe la citoyenne qu'elle ne peut recevoir le versement puisque la date limite est passée.

Le Protecteur du citoyen demande à Revenu Québec de vérifier le formulaire de la citoyenne pour déterminer la date de la demande. Il confirme que celle-ci a effectué sa demande dans le délai prévu et qu'elle a donc droit au versement de juillet. L'agence accepte de verser le montant à la citoyenne en considérant la date de la demande et non la date de l'enregistrement de l'information.

LA PERCEPTION DES PENSIONS ALIMENTAIRES

C'est un jugement du tribunal qui fixe les pensions alimentaires. L'agence les perçoit de différentes manières : perception à la source, sur ordre de paiement ou par tout autre moyen d'exécution forcée prévu à la *Loi facilitant la perception des pensions alimentaires* ou au Code de procédure civile du Québec.

Le nombre de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen est en régression depuis les trois dernières années. En 2006-2007, les plaintes concernant la perception des pensions alimentaires ont diminué de plus de 50 %. Le Protecteur du citoyen constate que Revenu Québec a amélioré sa gestion du programme de perception et souligne cette réalisation.

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Perception des pensions alimentaires	Plaintes *	Motifs de plainte	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte fondés
2006-2007 *	107	111	74	37

* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu

NATURE DES PLAINTES

Les motifs de plainte visant le Programme de perception des pensions alimentaires portent le plus souvent sur :

- L'arrêt du versement de la pension alimentaire au créancier ou l'irrégularité des versements ;
- Les délais ou l'inaction à agir lorsque le débiteur ne verse pas la pension alimentaire ;

- La perception disproportionnée par rapport à la capacité de payer des débiteurs ;
- Les délais à agir pour réduire ou annuler une saisie ;
- L'interprétation et l'application des jugements des tribunaux par les agents ;
- L'obligation pour les créanciers et les débiteurs de devoir obtenir un nouveau jugement à chaque fois qu'ils veulent faire modifier ou annuler leur pension alimentaire.

DES RELEVÉS DE COMPTE TOUJOURS DIFFICILES À COMPRENDRE

À plusieurs reprises au cours des dernières années, le Protecteur du citoyen a dénoncé la complexité du relevé de compte que Revenu Québec transmet aux créanciers et aux débiteurs de pensions alimentaires. À l'automne 2006, l'agence a entrepris d'en faire la révision. Le Protecteur du citoyen salue cette décision. Revenu Québec a chargé une firme d'experts de l'analyser et de lui proposer des pistes d'amélioration. Dans le cadre de son mandat, l'expert-comptable a rencontré le Protecteur du citoyen, en janvier 2007, afin de connaître son point de vue sur la question.

Voici un aperçu des suggestions du Protecteur du citoyen pour faciliter la compréhension des relevés de compte :

- Améliorer le détail des transactions inscrites au relevé ;
- Joindre le détail du calcul au relevé de compte lors d'un calcul plus complexe ;
- Indiquer sur le relevé les avances accordées par Revenu Québec aux créanciers, puisqu'un jugement peut faire en sorte que l'une des parties soit tenue de rembourser les sommes avancées ;
- Rendre les relevés de compte accessibles sur Internet, de façon sécuritaire, aux parties concernées.

Le Protecteur du citoyen est en attente des résultats.

MANQUE DE TEMPS POUR LES DOSSIERS PLUS COMPLEXES ?

Cette année, le Protecteur du citoyen a reçu plus d'une vingtaine de plaintes de citoyens qui souhaitent faire corriger une situation qu'ils avaient généralement tenté de régler sans succès avec Revenu Québec. Ces plaintes représentent la majorité des motifs de plainte fondés pour lesquels le Protecteur du citoyen a dû intervenir en matière de perception des pensions alimentaires. Le Protecteur du citoyen s'interroge sur les causes à l'origine de ce constat. S'agit-il d'une augmentation soudaine de situations complexes? Les agents ont-ils été moins attentifs ou ont-ils une trop grande charge de travail?

Les rapports de gestion de Revenu Québec font état d'une baisse constante de l'effectif à la Direction principale des pensions alimentaires, alors que le nombre de jugements à appliquer est en hausse. En effet, l'effectif est passé de 526 personnes à temps complet à 441, soit une diminution d'un peu plus de 15 % entre 2002-2003 et 2005-2006. Le nombre de débiteurs et de créanciers est par ailleurs passé de 232 233 à 260 585, soit une augmentation de la clientèle de plus de 10 % pour la même période.

Selon Revenu Québec, l'augmentation de la charge de travail est amplement compensée par les améliorations apportées depuis 2002 au système informatique de gestion du Programme de perception des pensions alimentaires. À cet égard, le Protecteur du citoyen a lui aussi constaté les effets de ces améliorations. Par exemple, les plaintes concernant les avances faites aux créanciers sont en nette régression depuis 2005.

Le Protecteur du citoyen constate que des citoyens contactent Revenu Québec pour comprendre ou régulariser leur situation et n'y parviennent pas. Ils doivent solliciter le Protecteur du citoyen pour régler leur problème. Bien souvent, une vérification additionnelle de la part de Revenu Québec aurait pourtant réglé le problème.

Si, comme l'explique Revenu Québec, la charge de travail des agents n'est pas en cause, pourquoi les répondants de première ligne ne prennent-ils pas le temps d'analyser en profondeur le problème soulevé par le citoyen? Est-ce que l'augmentation du nombre moyen de dossiers malgré les améliorations au système de gestion des dossiers laisserait moins de temps aux agents pour la résolution de situations plus complexes?

Revenu Québec a confirmé au Protecteur du citoyen que les agents ont moins de temps pour discuter avec les créanciers et les débiteurs alimentaires. Ils ont d'ailleurs suivi une formation en communication avec la clientèle pour s'assurer que les agents puissent référer avec efficacité la clientèle aux ressources appropriées (aide juridique, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, centre local de services communautaires), le cas échéant. De plus, Revenu Québec a précisé que les agents de la direction des pensions alimentaires ne peuvent fournir des conseils de nature juridique ou d'accompagnement psychologique.

Dans un tel contexte et compte tenu des explications obtenues de l'agence, le Protecteur du citoyen est d'avis que les aspects plus complexes des dossiers devraient être traités par des fonctionnaires qui sont moins sollicités par la clientèle et dont la charge de travail est adaptée en conséquence.

Voici quelques exemples de situations où l'intervention du Protecteur du citoyen a été nécessaire pour aider les créanciers et les débiteurs alimentaires.

Une simple vérification aurait évité des inquiétudes à la citoyenne

Les versements de pension alimentaire d'une citoyenne sont interrompus parce que Revenu Québec ne reçoit pas les sommes prélevées à même le salaire de l'ex-conjoint depuis plus de deux mois. Entre-temps, l'agence verse des avances jusqu'à ce que le maximum autorisé par la loi soit atteint.

La citoyenne est surprise puisque son ex-conjoint affirme que les retenues à la source sont effectuées à chaque période de paie sur son salaire. Malgré cette information, l'agente maintient sa décision. Inquiète, la citoyenne communique avec le Protecteur du citoyen et lui confie qu'elle ne pourra pas payer son prochain loyer, faute d'argent.

Vérifications faites, Revenu Québec a bel et bien reçu les retenues sur le salaire, faites par l'employeur. Cependant, les sommes ont été utilisées par erreur au bénéfice de Revenu Québec, à qui le débiteur devait aussi de l'argent. Comme la citoyenne est dans une situation précaire depuis bientôt cinq semaines, le Protecteur du citoyen demande à l'agente de verser immédiatement les sommes dues, par un dépôt direct dans son compte bancaire. L'agente hésite, aucun versement n'est prévu avant une semaine. Le Protecteur du citoyen insiste et obtient gain de cause. Au grand soulagement de la citoyenne, Revenu Québec effectue un dépôt sans délai supplémentaire.

Recommandation

Le Protecteur du citoyen recommande :

Que dans le régime de perception des pensions alimentaires, les modalités de remboursement des sommes dues à Revenu Québec tiennent compte des besoins des créanciers alimentaires et puissent être adaptées aux situations individuelles.

Commentaire de Revenu Québec

Revenu Québec a indiqué au Protecteur du citoyen qu'il applique déjà les principes de cette recommandation et poursuivra ses efforts dans le cadre du plan d'action en préparation.

Une erreur lourde de conséquences

Revenu Québec avise une citoyenne qu'elle cessera de recevoir sa pension alimentaire dans deux semaines. Jusque-là, l'agence lui a versé des avances, mais le maximum autorisé est atteint. Au cours d'un entretien téléphonique, la dame indique que si elle ne reçoit plus les versements de sa pension alimentaire, elle se retrouvera sans revenu. L'agente lui suggère de faire une demande d'aide sociale. Au grand étonnement de la citoyenne, l'agente ajoute que l'employeur de son ex-conjoint prétend avoir expédié, au cours des derniers mois, toutes les sommes prélevées à Revenu Québec, totalisant 2 236 \$.

Informé de la situation, le Protecteur du citoyen demande à Revenu Québec de vérifier sans tarder ce qui s'est passé. L'agente laisse entendre que l'enquête pourrait être longue. Le Protecteur du citoyen insiste pour en accélérer le déroulement afin de ne pas priver la citoyenne de sa pension. Le lendemain, l'enquête de Revenu Québec révèle que les chèques avaient bien été transmis par l'employeur. Cependant, il avait utilisé, par erreur, un bordereau de paiement concernant un autre de ses employés.

Le Protecteur du citoyen estime que Revenu Québec aurait dû entreprendre ces recherches plus tôt, parce que l'employeur avait déjà informé l'agent qu'il avait transmis toutes les sommes prélevées. Cela aurait évité à la citoyenne des inquiétudes et de l'angoisse.

L'inaction de Revenu Québec oblige une citoyenne à contracter une dette

Une citoyenne signale à son agente qu'elle n'a pas reçu sa pension alimentaire habituelle. Quelques semaines plus tard, la situation n'est toujours pas corrigée. Sans argent, elle doit demander à son ex-conjoint de lui en avancer. Du côté du débiteur – celui-ci est formel – toutes les retenues sur son salaire ont été faites à chaque période de paie, tel que requis par Revenu Québec.

Lorsque le Protecteur du citoyen examine le dossier, il constate que l'employeur du débiteur n'a pas transmis à Revenu Québec le montant dû des neuf dernières semaines, ce qui totalise 1 200\$. Revenu Québec ne s'en est pas rendu compte tant que la citoyenne recevait des avances. De l'avis du Protecteur du citoyen, Revenu Québec aurait dû exercer une surveillance plus serrée de son dossier et insister davantage auprès de l'employeur, d'autant plus que le défaut de régularité de paiement de ce dernier est connu.

Revenu Québec « oublie » de remettre 700 \$ à une citoyenne

En vérifiant les relevés de compte fournis par Revenu Québec, le Protecteur du citoyen constate qu'une citoyenne, créancière d'une pension alimentaire, était en droit de recevoir 1 300\$. Pourtant, selon le relevé de compte du débiteur, il ne lui restait à payer que 600\$. D'où provient cette différence de 700\$?

Le Protecteur du citoyen a demandé à Revenu Québec de retracer ce montant. L'agence s'aperçoit que le 700\$ a déjà été versé par le débiteur et qu'il a été « oublié » dans le compte depuis deux mois. L'agent n'a pas effectué les opérations informatiques nécessaires au versement de la pension alimentaire.

Un délai indu avant d'augmenter la pension alimentaire

Une entente conclue en 1996 fixe la pension alimentaire d'une citoyenne à 80\$ par mois, aussi longtemps que son ex-conjoint sera sous le coup d'une saisie de salaire pour rembourser une dette à l'assurance-emploi. Une fois la dette remboursée, il est prévu que la pension soit haussée à 150\$ par mois. Cela ne s'est jamais produit.

La citoyenne se demande pourquoi sa pension est restée la même depuis dix ans. À plusieurs reprises, elle s'informe auprès de Revenu Québec et, à chaque fois, elle obtient une réponse différente. Finalement, un avocat la réfère au Protecteur du citoyen.

Revenu Québec estime que c'est à la citoyenne de prouver que son ex-conjoint a acquitté sa dette à l'assurance-emploi. Du même souffle, l'agence admet que rien n'empêche un agent d'effectuer lui-même la démarche auprès de l'ex-conjoint. À la demande du Protecteur du citoyen, un agent procède donc aux vérifications. L'ex-conjoint confirme que sa dette à l'assurance-emploi est complètement remboursée depuis longtemps. Comme il n'est plus possible aux parties de prouver quand exactement la dette a été acquittée, la créancière et le débiteur conviennent du 1^{er} janvier 1998 comme date de départ de l'ajustement de la pension alimentaire.

Les arrérages ainsi créés atteignent 8 000\$. De cette somme, 4 300\$ iront au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui a versé des prestations à la citoyenne pendant quelques années. La créancière aura donc droit à un montant de 3 700\$. De plus, la pension alimentaire courante est fixée à quelque 200\$ par mois, incluant des indexations annuelles, soit près du double de ce que la citoyenne reçoit depuis dix ans.

La dame n'était pas au bout de ses peines, puisque quelques semaines plus tard, elle doit solliciter de nouveau l'aide du Protecteur du citoyen pour récupérer ces arrérages de 3 700\$ à son ex-conjoint. L'agent de Revenu Québec croyait qu'elle n'était pas intéressée à récupérer les arrérages parce qu'elle recevait maintenant une pension alimentaire plus élevée! L'agent voulait aussi éviter que son ex-conjoint quitte son emploi pour ne plus avoir à lui verser quoi que ce soit.

À la demande du Protecteur du citoyen, l'agent contacte la créancière et le débiteur qui, finalement, concluent une entente concernant le remboursement des arrérages. Les montants ainsi perçus seront répartis entre la citoyenne et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de qui l'ex-conjoint est aussi débiteur.

L'agence prélève en double la pension alimentaire

Le citoyen paie à Revenu Québec la pension alimentaire de son ex-conjointe, par ordre de paiement. Il remplit toutes ses obligations et les chèques parviennent à l'agence dans les délais prescrits. Malgré cela, son employeur l'informe qu'une partie de son salaire sera saisie dès la semaine suivante, à la demande de Revenu Québec. Inquiet, ce citoyen s'adresse au Protecteur du citoyen.

Au cours des vérifications entreprises à la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec constate qu'il s'agit d'une erreur et retire immédiatement l'avis de retenue à la source sur le salaire, au grand soulagement du citoyen.

Revenu Québec refuse de réduire une saisie de 50 % du salaire

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale saisit 30 % du salaire d'un citoyen parce qu'il n'a pas remboursé une dette de 5 000 \$ pour un trop payé d'aide sociale. Ce n'est pas sa seule dette, puisqu'il doit aussi payer une pension alimentaire rétroactive de 325 \$ par mois. Revenu Québec entreprend des mesures légales et saisit à son tour le salaire du citoyen. La saisie atteint maintenant 50 %, le pourcentage maximum permis par la loi dans cette circonstance. Une fois son loyer payé, il reste au citoyen moins de 100 \$ par mois pour vivre.

Le citoyen demande à Revenu Québec de réduire la saisie et d'étaler le remboursement. Sa requête est refusée. Découragé, il songe sérieusement à abandonner son emploi pour lequel il gagne 11 \$ l'heure. Le risque d'abandon est réel, étant donné que l'aide sociale est insaisissable. Il décide de s'adresser en premier lieu au Protecteur du citoyen.

L'examen de la plainte montre qu'en plus de saisir 30 % du salaire du citoyen, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale verse à son ex-conjointe des prestations d'aide sociale en supplément de sa pension alimentaire, laquelle n'est pas suffisante pour ses besoins de base et ceux de ses enfants. En attendant que l'ex-conjointe reçoive la pension qui lui est due, les sommes que continue de saisir Revenu Québec sont remises au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en vertu d'une subrogation.

Revenu Québec accepterait de retirer sa saisie de 50 % du salaire à la seule condition de devenir lui-même le créancier privilégié, devant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Tous les arguments du Protecteur du citoyen pour persuader Revenu Québec de diminuer la saisie demeurent vains.

En l'absence de collaboration de Revenu Québec et compte tenu de l'urgence de la situation, le Protecteur du citoyen demande au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale de renoncer à être le créancier principal. Sa proposition est acceptée sans difficulté, étant donné que dans les faits, ce ministère détient les deux créances. La saisie de salaire est donc ramenée à 30 %, ce qui permet au citoyen de conserver son emploi et de continuer à assumer le versement de sa pension alimentaire ainsi que le remboursement de sa dette envers l'État.

LA DIRECTION GÉNÉRALE DES BIENS NON RÉCLAMÉS

Dans le cadre de la modernisation de l'État, Revenu Québec s'est vu confier de nouvelles responsabilités. Depuis le 1^{er} avril 2006, elle est désormais la seule organisation désignée pour récupérer et administrer provisoirement des biens non réclamés qui deviennent sous responsabilité publique. Auparavant, le Curateur public en assurait la gestion. La Direction générale des biens non réclamés conserve la même mission et a recours aux mêmes ressources humaines.

Les principaux types de biens non réclamés sont les suivants :

- les biens de succession ;
- les biens trouvés sur le cadavre d'un inconnu ;
- les biens délaissés par des sociétés dissoutes ;
- les biens situés au Québec dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables ;
- les véhicules abandonnés sur la voie publique.

UNE MISE AU POINT AUPRÈS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES BIENS NON RÉCLAMÉS

En 2001, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès du Curateur public, responsable à cette époque de l'administration des biens non réclamés, pour faire changer une pratique qu'il estimait illégale. Le Curateur public exigeait que les héritiers soient représentés par un notaire pour régler une succession, même si le Code civil du Québec prévoit que le liquidateur a tous les pouvoirs requis pour mener cette opération à terme. Cette pratique se traduisait par des frais additionnels pour les héritiers. Le Curateur public justifiait sa position par le fait que le règlement de la succession par un professionnel connaissant les obligations légales relatives à la liquidation d'une succession facilitait le travail des agents et que les droits des citoyens s'en trouvaient mieux protégés. Il avait toutefois accepté de mettre fin à cette exigence et de modifier en conséquence la lettre type qu'il utilisait pour informer les citoyens.

Or, le 2 août 2006, un citoyen dépose une plainte au Protecteur du citoyen parce qu'un agent de la Direction générale des biens non réclamés lui a demandé de retenir les services d'un notaire.

Le traitement de ce dossier a été l'occasion pour le Protecteur du citoyen de faire le point sur cette question avec les représentants de la Direction générale des biens non réclamés et d'obtenir leur adhésion à l'engagement de 2001. Le citoyen a pour sa part obtenu l'information qu'il désirait sans intermédiaire.

Commentaire de Revenu Québec

Revenu Québec a informé le Protecteur du citoyen que la Direction générale des biens non réclamés a réitéré auprès des employés du secteur visé qu'ils ne devaient pas demander aux héritiers de retenir les services d'un notaire.

LE REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

PAS DE FRAIS POUR LES VICTIMES D'USURPATION D'IDENTITÉ

Un citoyen, qui a été victime d'une usurpation d'identité, est avisé par le Registraire des entreprises qu'il doit compléter le formulaire de déclaration annuelle. Ne s'étant jamais immatriculé auprès de cet organisme, il communique avec le service à la clientèle pour demander l'annulation de son inscription au registre des entreprises. L'agent l'informe que des frais de 80 \$ sont exigibles pour obtenir l'annulation de l'inscription. Saisi d'une plainte, le Protecteur du citoyen fait valoir à Revenu Québec qu'une telle situation pénalise injustement les citoyens lorsqu'il est démontré qu'il y a effectivement eu une fraude. Il a obtenu du Registraire des entreprises qu'il modifie sa politique administrative afin de permettre à une personne victime d'usurpation d'identité d'obtenir la radiation sans frais de l'inscription de son nom au registre.

UNE MEILLEURE COORDINATION POUR ÉVITER DES FRAIS INUTILES

Le Registraire des entreprises réclame des frais à un citoyen parce qu'il a produit tardivement sa déclaration annuelle. Pour sa part, celui-ci affirme avoir transmis les informations exigées lorsqu'il a rempli et expédié à Revenu Québec l'Annexe O qui accompagne sa déclaration annuelle de revenus. Les vérifications du Protecteur du citoyen mettent en lumière des manquements dans le processus de jumelage prévu par Revenu Québec et le Registraire des entreprises. L'Annexe O, qui est jointe à la déclaration de revenus du contribuable, fait foi de déclaration annuelle auprès du Registraire des entreprises. Le processus prévoit que les divers services fonctionnent avec cohérence. Or, bien que Revenu Québec affirme avoir reçu le document, il a été impossible de le retracer. Le Registraire des entreprises a accepté de rembourser les frais déboursés par le citoyen.

Commentaire de Revenu Québec

Revenu Québec et le Registraire des entreprises ont revu leur processus de travail et les améliorations apportées seront identifiées dans le plan d'action qui sera mis en œuvre pour donner suite aux recommandations du Protecteur du citoyen.