

Le ministère du Revenu (Revenu Québec)

Le rôle premier de Revenu Québec est d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics. Le Ministère administre également le Programme de perception des pensions alimentaires, divers programmes socio-fiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement.

De plus, Revenu Québec assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit, tient le registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises.

Fiscalité, Direction principale des biens non réclamés et le Registraire des entreprises

Nature des plaintes

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Fiscalité						
En examen au 1 ^{er} avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
53	697	15	149	269	70	87

* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Biens non réclamés						
En examen au 1 ^{er} avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
2	12	1	2	4	4	-

* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Registraire des entreprises						
En examen au 1 ^{er} avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
1	16	-	1	9	3	2

* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

En matière de fiscalité, le Protecteur du citoyen traite des plaintes qui touchent les questions concernant l'impôt ou les taxes à la consommation, ou encore les divers programmes socio-fiscaux administrés par le ministère du Revenu (crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée, programme Allocation-logement, crédit d'impôt relatif à la prime au travail). Les plaintes sont variées et proviennent majoritairement de particuliers ou de particuliers en affaires et à l'occasion, de sociétés.

Voici quelques exemples de plaintes qui ont été examinées par le Protecteur du citoyen au cours de l'année 2007-2008 :

- contestation de mesures de perception ;
- demande d'annulation de pénalités et intérêts ;
- programme Allocation-logement ;
- contestation des cotisations ;
- remboursement d'impôt ou de taxes qui tarde à être émis ;
- délai de traitement des dossiers de biens non réclamés.

Le Protecteur du citoyen reçoit aussi des appels de citoyens désirant obtenir des précisions sur l'étendue des pouvoirs du ministère du Revenu. Par exemple, depuis quelques années, le Ministère a ajouté des effectifs à son plan de lutte à l'évasion fiscale et a créé le Bureau de lutte contre l'évasion fiscale. Afin de parvenir à récupérer les montants non déclarés, il utilise, entre autres, des méthodes de cotisation alternative telle la cotisation par avoir net. Cette pratique amène des citoyens visés par les vérifications du Ministère à contacter le Protecteur du citoyen pour s'enquérir de la légalité de ce type de cotisation.

État de la situation

Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

En janvier 2007, Revenu Québec apportait des modifications à l'administration du crédit d'impôt pour maintien à domicile. Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen annonçait qu'il porterait une attention particulière à l'évolution de ce dossier.

Au cours de l'année, le Protecteur a constaté et fait part à Revenu Québec de trois situations problématiques pour les citoyens en lien avec ce crédit :

- difficulté pour les citoyens de comprendre les avis de versement anticipés joints à l'envoi du crédit ;
- l'utilisation de l'un des formulaires qui porte à confusion et occasionne un délai dans le traitement des demandes ;
- difficulté quant à l'application des critères utilisés pour déterminer les frais admissibles acceptés.

Dans le dernier budget, des modifications ont été apportées au crédit d'impôt pour maintien à domicile et Revenu Québec a assuré le Protecteur du citoyen que les outils développés pour implanter ces nouvelles mesures viendront corriger ces problèmes.

Pa collaboration aux travaux de développement de Services Québec

Dans son plan d'action 2007-2008, le Ministère confirme son intention de collaborer aux travaux de développement de Services Québec afin de poursuivre la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allègement des structures de l'État.

Revenu Québec entend participer, en partenariat avec Services Québec, à la mise en place :

- d'un guichet unique de services ;
- du Service québécois de changement d'adresse par téléphone et du Service gouvernemental de changement de coordonnées bancaires ;
- de l'interconnexion des centres d'appels, y compris celui du Registre des entreprises.

Le centre d'appels du registre des entreprises a été pris en charge par Services Québec, le 1er avril 2007, à la suite de l'entente conclue avec le ministre du Revenu confiant à Services Québec les services à la clientèle du Registraire des entreprises. En vertu de cette entente, le personnel du centre d'appels du Registraire a été intégré au personnel de Services Québec.

Le Protecteur du citoyen a assuré un suivi de ces travaux et, plus particulièrement, de ceux portant sur l'interconnexion des centres d'appels du Ministère et de Services Québec. La lecture du plan d'action soulevait des questions quant à la qualité et à la précision de l'information qui pourrait être transmise aux citoyens par les agents de Services Québec. Compte tenu de la complexité des questions de nature fiscale, les agents du Ministère doivent consulter le dossier du citoyen pour s'assurer de transmettre la bonne information.

Dans le cadre de ses vérifications, le Protecteur du citoyen a appris que les citoyens pourront contacter Services Québec pour obtenir des informations d'ordre général ou pour obtenir un formulaire. Cependant, lorsque le citoyen voudra obtenir des informations plus précises ou faire un changement à son dossier fiscal, l'appel sera transféré au ministère du Revenu. Pour éviter que le citoyen soit mis en attente une deuxième fois, les appels en provenance de Services Québec seront traités en priorité.

Recouvrement par le Centre de perception fiscale

Le Centre de perception fiscale a pour mission de recouvrer les sommes dues au Ministère auprès des débiteurs fiscaux et alimentaires et de traiter les situations où les déclarations en matière de retenues à la source ou de taxes n'ont pas été produites. Il vise, entre autres, à maximiser le recouvrement des comptes en souffrance au moindre coût, tout en tenant compte de la capacité de payer des débiteurs. Dans ce but, il a établi une démarche progressive de recouvrement. Celle-ci génère cependant d'importants délais de traitement et contribue à alourdir les inventaires des agents de recouvrement.

Afin de pallier ce problème, le Centre a expérimenté en 2007 une nouvelle procédure visant à accélérer le recouvrement des sommes dues au ministère du Revenu en confiant le traitement des dettes de 4 000\$ et moins à une équipe du centre d'appels. Face au bilan positif de l'opération en ce qui concerne la diminution des inventaires il a été décidé, à la fin de l'année 2007, de l'étendre à l'ensemble des dossiers de recouvrement du Centre de perception fiscale.

Cette procédure accélérée a cependant des impacts négatifs pour les citoyens car elle engendre des erreurs liées à la multiplication des intervenants dans un même dossier, et place certains contribuables dans une situation financière des plus précaires, ce dont témoignent les plaintes examinées par le Protecteur du citoyen en 2007-2008.

Production d'un Plan d'action concernant l'administration des biens non réclamés

La Direction principale des biens non réclamés relève du Ministère depuis avril 2006. Jusqu'au 31 mars 2006, le Curateur public assumait cette responsabilité. Cette direction a pour mission de récupérer et de liquider les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Après une recherche des ayants droit, elle leur remet leurs biens ; à défaut de les retrouver, elle les remet à l'État. Les biens qu'elle administre sont principalement des produits financiers, des successions, des biens de sociétés dissoutes et des biens de propriétaires inconnus ou introuvables.

Dans son Plan d'action 2007-2008, le ministère du Revenu mentionne son intention de produire, d'ici le 31 mars 2008, un plan d'action touchant spécifiquement l'administration des biens non réclamés. Alerté par certaines plaintes, le Protecteur du citoyen portera une attention particulière à ce plan pour s'assurer qu'il comporte des mesures visant à remédier à la problématique du délai de traitement des dossiers.

Suivi et actions du Protecteur

Le délai de traitement des pièces

Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen abordait la problématique du traitement des pièces. Des recommandations étaient formulées à cet égard :

RECOMMANDATION 2006-2007 :

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 à chacun des secteurs qui doit en faire le traitement ;
- d'éviter de demander au citoyen une nouvelle copie de documents ou pièces qu'il lui a déjà transmis.

En réponse à ces recommandations, le Ministère a fait parvenir au Protecteur du citoyen un plan d'action. En ce qui concerne la réduction du délai de 35 jours pour donner suite aux lettres des citoyens, Revenu Québec, après analyse, maintient ce délai tout en affirmant qu'il procèdera à une réévaluation à l'automne 2008. La Direction générale des particuliers a par ailleurs implanté un système de suivi de la correspondance et, depuis avril 2007, pris diverses mesures pour en accélérer le traitement, dont la spécialisation de certains types de correspondance et l'instauration d'une vigie permanente des inventaires des préposés et techniciens en vérification fiscale.

Pour ce qui est de la recommandation relative à la transmission des documents reçus d'un citoyen au secteur concerné, Revenu Québec affirme effectuer, à la Direction principale du traitement massif, une gestion serrée de ses inventaires de courrier; ses gestionnaires de l'ouverture du courrier doivent s'assurer quotidiennement qu'aucune pièce de courrier ne s'accumule et que celles-ci soient transmises rapidement aux secteurs concernés. De plus, un rappel a été effectué à la Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés, qui s'est aussi dotée d'un plan d'action qui lui est propre, dans le but d'améliorer ses processus de traitement du courrier et des documents.

Quant à la recommandation d'éviter de demander au citoyen une nouvelle copie de documents ou pièces qu'il a déjà transmis, Revenu Québec affirme que le processus en vigueur est à l'effet de ne demander à nouveau de telles pièces que si, après vérification, elles n'ont pu être retracées dans les déclarations antérieures.

En 2008, le Protecteur du citoyen continuera de faire le suivi du plan d'action car, malgré les mesures implantées, il reçoit encore des plaintes relatives au traitement du courrier, dont voici quelques exemples.

Revenu Québec perd la déclaration, mais pas le chèque...

En avril 2006, un citoyen produit sa déclaration de revenus 2005. En septembre de la même année, il constate une erreur dans sa déclaration initiale et produit une déclaration amendée à laquelle il joint un chèque.

N'ayant pas reçu d'accusé réception ou d'appel, il contacte en décembre le Ministère pour savoir ce qu'il advient du traitement de sa déclaration de revenus amendée. On l'informe alors ne pas avoir reçu cette déclaration. Le citoyen remet en question cette affirmation du Ministère étant donné que le chèque a été encaissé.

L'intervention du Protecteur du citoyen, en mars 2007, n'a pas permis de retrouver la déclaration de revenus amendée de septembre mais a accéléré le traitement de la nouvelle déclaration. Le citoyen a finalement obtenu son avis de cotisation deux semaines plus tard.

Revenu Québec confirme avoir reçu la lettre, mais ne peut la retracer...

À la suite d'une révision de son dossier, un citoyen reçoit un nouvel avis de cotisation. Étant insatisfait de la décision, il communique avec l'agent vérificateur à plusieurs reprises pour discuter des raisons pour lesquelles on lui refuse le crédit d'impôt demandé. Pendant ce temps, le dossier du citoyen est acheminé au Centre de perception fiscale sans que celui-ci en soit informé. De son côté, le citoyen écrit une lettre à l'attention du Ministère dans laquelle il avise l'agent vérificateur qu'il prépare son opposition.

Le citoyen ne reçoit aucune réponse du ministère du Revenu après l'envoi de la lettre jusqu'à ce qu'un agent de recouvrement fiscal le contacte pour lui demander le paiement de sa dette. Bien que la réception de la lettre soit consignée dans les notes informatiques au dossier du citoyen, le Ministère est incapable de retracer la lettre envoyée.

Revenu Québec ne peut expliquer un délai inexplicable...

Une citoyenne fait une demande de dépôt direct pour le programme de maintien à domicile d'une personne âgée. Dix semaines passent et la dame ne reçoit toujours pas les crédits auxquels elle a droit.

Après un appel de la citoyenne, le Protecteur du citoyen demande l'accélération du traitement de son dossier. Revenu Québec ne peut toutefois expliquer pourquoi le dossier est demeuré inactif pendant huit semaines. La citoyenne a donc dû attendre 11 semaines avant de commencer à recevoir le versement mensuel du crédit ainsi que le remboursement des mois précédents.

Les plaintes concernant le traitement des dossiers de recouvrement par le centre d'appels du Centre de perception fiscale

À la lumière des plaintes reçues cette année, le Protecteur du citoyen constate à nouveau que la complexité des obligations fiscales a des conséquences pénibles pour les citoyens qui, par suite d'erreurs dans leurs déclarations de revenus, se retrouvent avec des dettes fiscales qu'ils ne peuvent acquitter dans les délais légaux. Même s'il s'agit de débiteurs, le fisc ne doit pas traiter les contribuables de façon abusive ou expéditive et doit éviter que des mesures de recouvrement soient prises par erreur.

C'est pourtant de problèmes dus à des mesures prises de façon trop expéditive pour recouvrer des créances fiscales dont témoignent plusieurs plaintes reçues en 2007-2008. Leur analyse révèle que ces problèmes sont directement attribuables à la procédure de recouvrement accélérée mise en place par le Centre de perception fiscale en 2007.

En effet, selon cette procédure, lorsqu'aucun règlement ou entente de paiement n'a pu être conclu entre le Centre de perception fiscale et le contribuable dans les 90 jours qui suivent un avis de cotisation, le dossier est transféré à l'équipe chargée des recours. Un avis final est alors envoyé au contribuable. Si ce dernier n'est toujours pas en mesure d'acquitter le plein montant de sa dette ou d'obtenir un emprunt bancaire à cette fin, il se voit imposé, par le Centre de perception fiscale, des modalités de paiement visant à récupérer le plus rapidement possible la créance, sans que la capacité de payer du contribuable soit prise en compte. Le défaut de respecter les modalités entraîne aussitôt le recours à des mesures administratives – saisie bancaire ou saisie de salaire – chacune de ces mesures étant réalisée par un agent différent selon un échéancier précis.

Bien qu'elle s'avère efficace pour résorber l'inventaire des agents du Centre de perception fiscale, cette façon de faire soulève deux types de problèmes. D'une part, la multiplication des intervenants dans un même dossier occasionne des erreurs dues à une mauvaise compréhension des notes au dossier. D'autre part, les ententes de paiement n'étant plus basées sur la capacité de payer des contribuables, ceux-ci ne peuvent les respecter et se retrouvent dans une situation financière des plus précaires.

Les exemples suivants illustrent ces deux types de problèmes :

Revenu Québec prend des mesures de recouvrement sans faire les vérifications appropriées

Un citoyen emprunte à son institution financière un montant de 1 000 \$ pour acquitter le solde de sa dette fiscale. Se conformant à un avis final du Centre de perception fiscale lui donnant jusqu'au 25 avril pour payer, il envoie son chèque daté du mois d'octobre. Bien que parvenu au Centre le 18 avril, le chèque n'est inscrit au système que le 26 avril.

Le 26 avril, l'agent au dossier conclut que le délai n'a pas été respecté. Il constate aussi que le chèque est périmé puisqu'au 26 avril, il date de plus de six mois. Au lieu d'appeler le citoyen, il retourne le chèque... à la mauvaise banque.

Entre-temps, le citoyen communique avec le centre d'appels pour s'assurer de la réception de son chèque. L'agent l'informe que son chèque a été retourné à la banque. Le citoyen s'engage alors à faire émettre un chèque de remplacement par son institution financière sans tarder. Le 26 juin, deux chèques parviennent au Centre de perception fiscale, le chèque périmé, retourné au Centre par la première banque, et le chèque de remplacement émis par la deuxième.

En raison d'une confusion dans les notes au dossier, l'agent comprend qu'il s'agit du même chèque périmé, retourné deux fois par les banques du citoyen. Il procède alors à une saisie de tous les comptes bancaires de ce dernier. Des frais de recouvrement sont ajoutés au montant de la dette. Constatant la saisie, le citoyen avise aussitôt le centre d'appels qu'il ne détient que des allocations familiales. Même s'il s'agit de montants insaisissables, la saisie est maintenue.

Exaspéré, monsieur s'adresse alors au Protecteur du citoyen, qui constate l'illégalité de la mesure. Donnant suite à l'intervention du Protecteur, le Centre de perception fiscale lève la saisie et rembourse les frais de recouvrement au citoyen.

Début juillet, lors d'une mise à jour du système informatique du Centre de perception fiscale, on constate que le chèque de remplacement était bel et bien parvenu au ministère du Revenu à la fin juin, conformément à l'engagement pris par le citoyen. À la demande du Protecteur du citoyen, le Ministère lui fait parvenir une lettre d'excuses à l'intention de ses banques.

Ce n'est pas parce que c'est légal que c'est raisonnable

Pour tenter de régler sa dette d'impôt pour l'année 2006 (un montant de 4 800 \$), une contribuable envoie des chèques de 100 \$ par mois au Centre de perception fiscale. Il s'agit de sa première dette d'impôt. En janvier 2008, son dossier est transféré à l'équipe chargée d'appliquer la procédure de recouvrement accélérée. Sans tenir compte de la capacité de payer de la citoyenne – celle-ci ne gagne que 21 000 \$ par année alors qu'elle est mère de trois enfants et que son conjoint est sans emploi – l'agent de recouvrement propose des versements mensuels de 600 \$. La citoyenne n'étant pas en mesure d'acquitter de tels montants, le Centre procède à la saisie de ses comptes bancaires et l'informe que la seule façon de donner la mainlevée sur ses comptes sera de procéder à une saisie de salaire.

La citoyenne s'adresse au Protecteur du citoyen. Celui-ci constate avec elle que, puisque le Centre de perception fiscale refuse de tenir compte de sa capacité de payer, la saisie de salaire est, dans les circonstances, la mesure la moins pénalisante puisqu'elle se traduira par des prélèvements maximums d'environ 400 \$ par mois. Il s'agit néanmoins de montants excessifs pour cette citoyenne qui risque de se retrouver dans une situation financière encore plus précaire.

Le Protecteur du citoyen est préoccupé par les problèmes que peut générer, pour les contribuables, la nouvelle procédure de recouvrement du Centre de perception fiscale. Il estime que l'intérêt public ne sera pas mieux servi si l'on accule certains contribuables à la faillite ou à dépendre de l'État par la sécurité du revenu. Pour éviter de telles situations, le ministère du Revenu doit établir des modalités d'ententes qui permettent au contribuable de régler sa dette et l'incitent à ne pas dépendre de l'État.

Au cours de l'année 2008-2009, le Protecteur du citoyen suivra l'évolution de la nouvelle procédure de recouvrement du Centre de perception fiscale afin de s'assurer que la capacité de payer des contribuables est prise en considération.

Problématique de délai au service de la correction comptable

Le Centre de perception fiscale est, entre autres, responsable de percevoir les créances dues à l'État. Il doit prendre les mesures nécessaires afin que les citoyens débiteurs remettent leur dû à l'État. Il doit, en plus, apporter les corrections nécessaires aux dossiers des citoyens.

Certaines des modifications apportées aux dossiers des citoyens, dont l'émission de chèque pour un remboursement, l'imputation d'un remboursement à un autre compte en souffrance et les corrections d'écriture, sont faites manuellement par les services de soutien administratif et technique des quatre bureaux du Centre.

La hausse du nombre de demandes à traiter et la politique de renouvellement des effectifs en vigueur au Ministère ont mené à une augmentation du délai de traitement de ces demandes. En conséquence, certains citoyens qui obtenaient auparavant un remboursement dans un délai de 4 à 6 semaines ont dû attendre de 8 à 16 semaines.

Un remboursement qui se fait attendre

Un citoyen travailleur autonome contacte le Protecteur du citoyen pour dénoncer le retard à recevoir ses remboursements de taxes. Étant donné qu'il a déjà déposé une proposition concordataire, ses déclarations de taxes doivent d'abord être traitées manuellement par le Centre de perception fiscale et ensuite transférées au service de soutien administratif et technique si l'émission d'un chèque est nécessaire.

Dans sa Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, Revenu Québec s'engage à traiter les déclarations de taxes dans les 30 jours suivant leur réception. Dans le cas du citoyen, bien qu'il ait produit sa déclaration depuis trois mois lors de son appel au Protecteur du citoyen, le Ministère était toujours incapable de lui dire quand il pouvait espérer recevoir son remboursement.

Lors de cette intervention, le Protecteur du citoyen a constaté que le délai moyen pour traiter les demandes de remboursement soumises à chacun des Services régionaux de soutien administratif et technique était de six à huit semaines alors qu'il était de deux à quatre semaines au printemps 2006.

Le Protecteur du citoyen a alors avisé le chef de service de la région concernée qu'il était préoccupé par le fait que certaines personnes doivent attendre aussi longtemps pour obtenir un remboursement auquel elles ont droit et qu'un suivi serait fait pour s'assurer que ce délai n'augmente pas. Deux mois plus tard, à la suite de la production d'une nouvelle déclaration de taxes, le citoyen nous informe que Revenu Québec l'avait avisé qu'il devrait maintenant attendre quatre mois avant d'obtenir son remboursement.

Lorsque nous avons contacté le chef de service, nous avons appris que les demandes pour lesquelles un remboursement était demandé seraient maintenant triées et traitées en priorité. Le délai pour ce type de demande est maintenant d'environ quatre semaines. Cependant, le délai pour les autres citoyens qui attendent qu'une modification ou une correction soit apportée à leur dossier par la Direction du soutien administratif et technique est toujours de 16 semaines.

Malgré la priorité accordée aux demandes de remboursement, le Protecteur du citoyen demeure très préoccupé par le délai à traiter les autres demandes et par les conséquences qui s'ensuivent pour les citoyens.

Le Protecteur du citoyen recommande donc à Revenu Québec de prendre les mesures nécessaires pour que les services de soutien administratif et technique traitent les demandes qui leurs sont soumises dans un délai équivalent à ce qui se faisait au printemps 2006, soit deux à quatre semaines.

Revenu Québec nous a avisé qu'une révision des façons de faire relatives au traitement des corrections comptables a été effectuée en 2007 en collaboration avec chaque direction régionale du Centre et que les mesures seront mises en place graduellement à compter du présent exercice financier.

Le Protecteur va suivre avec attention l'évolution de la situation pour s'assurer que l'objectif de la recommandation est rencontré.

Délai de traitement des dossiers à la Direction principale des biens non réclamés

Auparavant rattachée au Curateur public, la Direction principale des biens non réclamés relève de Revenu Québec depuis avril 2006.

Au 31 mars 2007, l'effectif de la Direction se composait de 74 employés à temps complet. Il s'agit d'un faible effectif compte tenu du grand nombre de dossiers que cette direction reçoit chaque année. En effet, en 2006-2007, 67 949 dossiers de produits financiers et 4 185 dossiers de successions et d'autres biens non réclamés se sont ajoutés à l'inventaire de la Direction.

Ce manque de ressources a des impacts sur les délais de traitement des dossiers, ce dont témoignent deux des plaintes fondées examinées cette année :

Un défaut d'agir qui aurait pu s'avérer coûteux

Après avoir refusé la succession de son frère décédé en mars 2006, un citoyen demande à la Direction principale des biens non réclamés le droit d'acheter l'automobile de son frère, restée sur son terrain. Un an plus tard, le dossier n'ayant toujours pas été attribué à un agent, il s'adresse au Protecteur du citoyen. Le véhicule inutilisé est toujours sur le terrain de son frère et aura besoin de réparations, à défaut de quoi il devra l'apporter à la fourrière.

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le dossier a été réglé rapidement et le citoyen a pu acheter le véhicule.

Cause du délai : manque de personnel

À la suite du décès de leur père en février 2004, trois frères ont renoncé à la succession car ils croyaient qu'elle était déficitaire. Pour compléter les 2 500 \$ qu'ils ont reçus de la Régie des rentes du Québec, ils ont dû ajouter 4 600 \$ pour régler les frais funéraires.

Depuis août 2004, ils réclament ce montant à la Direction principale des biens non réclamés. Le dossier n'étant toujours pas réglé en février 2007, ils s'adressent au Protecteur du citoyen.

Celui-ci apprend que la Direction principale en est au stade final du traitement de ce dossier. Il ne reste plus qu'à produire les dernières déclarations de revenus du père, mais il faudra ensuite attendre les avis de cotisation de Revenu Québec, ce qui sera fait l'automne suivant. La Direction principale explique qu'il a été impossible de régler la succession plus rapidement compte tenu du grand nombre de dossiers actifs qu'elle a en inventaire, soit environ 5 000 dossiers.

Le Protecteur du citoyen portera une attention particulière au plan d'action 2007-2008 de la Direction principale des biens non réclamés pour s'assurer qu'il comportera des mesures visant à améliorer le délai de traitement des dossiers et en surveillera la mise en œuvre.

Informations incomplètes fournies par Services Québec en ce qui concerne le Registraire des entreprises du Québec

Depuis le 1^{er} avril 2007, Services Québec est responsable de répondre aux demandes d'informations adressées au Registraire des entreprises du Québec. Le personnel qui était attribué à cette tâche a été transféré à Services Québec pour répondre à ces demandes. Services Québec est maintenant chargé de la formation des nouveaux agents avec le support des spécialistes de la Direction du registre des entreprises de Revenu Québec.

À la suite d'une plainte d'une citoyenne, le Protecteur du citoyen a constaté que Services Québec avait omis de prendre en considération une des directives en application au Registraire dans la réponse donnée à celle-ci. Des vérifications auprès du Registraire des entreprises du Québec nous ont révélé que le guide de formation de Services Québec ne faisait pas mention de cette directive.

Une directive qui n'est pas respectée : des frais pour la citoyenne

Depuis quelque temps, une citoyenne reçoit des téléphones et des visites d'agents de recouvrement de Revenu Québec pour une personne qui n'habite pas son domicile et qu'elle ne connaît pas.

Ses recherches lui permettent de découvrir que son adresse est inscrite au Registre des entreprises sous le nom de l'administrateur visé par les demandes de recouvrement malgré qu'elle-même n'ait jamais procédé à une immatriculation auprès du Registraire des entreprises du Québec. La citoyenne contacte donc Services Québec pour connaître la procédure à suivre pour faire retirer cette inscription. Elle est alors informée qu'elle doit envoyer une lettre à cet effet accompagnée d'un chèque de 80\$. Ne comprenant pas pourquoi elle devrait payer cette somme alors qu'elle n'avait jamais fait d'inscription au Registre, la citoyenne nous contacte pour s'enquérir du bien-fondé des informations obtenues.

Comme le Protecteur du citoyen avait déjà demandé au Registraire des entreprises du Québec d'établir une directive pour traiter des demandes semblables, sans préjudice pour les citoyens, le responsable a été contacté pour régulariser la situation. L'inscription de l'adresse de la citoyenne liée au nom de l'administrateur (qui lui est inconnu) a donc été supprimée du Registre après un avis de 60 jours, tel que le prévoit la loi, sans frais pour la citoyenne.

À la suite de notre intervention, des mesures ont été prises pour que les nouveaux agents formés par Services Québec soient informés de l'existence de cette directive. De plus, la personne responsable du traitement des demandes de suppression d'informations inexacts au Registre s'est engagée à porter une attention particulière au traitement des demandes de rectification du registre résultant d'une situation d'usurpation d'identité.

Réticence de Revenu Québec à assumer ses erreurs

Encore cette année, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de Revenu Québec pour lui demander des corrections afin d'éviter que des citoyens ne subissent un préjudice à la suite d'informations, de sa part, erronées ou incomplètes.

Pénalisés pour avoir reçu de mauvaises informations

Après vérification de leur déclaration de revenus 2004, Revenu Québec émet, à l'été 2007, une nouvelle cotisation à trois citoyens pour leur réclamer le crédit d'impôt pour nouveau diplômé travaillant dans une région ressource éloignée, crédit qui leur avait initialement été accordé. Des intérêts sont ajoutés à la cotisation.

Ceux-ci contactent le Protecteur du citoyen pour dénoncer les conséquences subies à la suite d'informations erronées transmises par Revenu Québec. Les citoyens expliquent avoir suivi une formation à l'École nationale de police du Québec et contacté Revenu Québec pour s'informer des conditions d'admissibilité à ce crédit d'impôt. Bien que n'ayant pas téléphoné au même moment, tous ont été informés par le Service à la clientèle que la formation donnée à l'École nationale de police du Québec les rendait admissibles au crédit.

Dans le nouvel avis de cotisation, le service de la vérification de Revenu Québec a conclu que l'attestation reçue ne peut être considérée comme sanctionnant un programme de formation postsecondaire et que les citoyens devaient donc rembourser les sommes reçues.

Des vérifications auprès du Service à la clientèle de Revenu Québec ont permis au Protecteur du citoyen de constater que les agents ne faisaient pas la distinction entre les différentes formations offertes par l'École nationale de police du Québec lorsque des citoyens appelaient pour s'enquérir de l'admissibilité au crédit d'impôt pour nouveau diplômé travaillant dans une région ressource.

À la suite des représentations du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a accepté d'annuler les intérêts ajoutés aux montants réclamés. De plus, une mise à jour a été effectuée auprès des agents du Service à la clientèle, afin que les citoyens soient informés que ce ne sont pas toutes les formations données par l'École nationale de police qui donnent droit au crédit d'impôt pour nouveau diplômé travaillant dans une région ressource éloignée.

Combien en a-t-il coûté pour épargner 10,24 \$?

Fin juillet 2007, une citoyenne reçoit une lettre de Revenu Québec l'avisant qu'elle fait l'objet d'une vérification fiscale par avoir net pour les années 2003, 2004 et 2005. À la fin de septembre 2007, elle transmet les documents demandés par la vérificatrice à l'adresse mentionnée sur la lettre de Revenu Québec.

Début octobre 2007, les documents de la citoyenne lui sont retournés par Postes Canada car il y a une erreur dans l'adresse du destinataire. Celle-ci contacte immédiatement la vérificatrice car elle ne comprend pas pourquoi les documents lui sont retournés. Lors de son appel à la vérificatrice, celle-ci reconnaît qu'elle n'a pas indiqué le bon numéro du secteur sur la lettre qu'elle lui a transmise à la fin du mois de juillet 2007. La citoyenne demande à la vérificatrice d'assumer son erreur et de lui rembourser les frais de poste de 10,24\$. La vérificatrice lui répond qu'elle ne peut pas prendre cette décision. Elle va consulter son chef d'équipe qui fera la demande de remboursement auprès du gestionnaire.

La dame corrige l'adresse et poste de nouveau les documents à l'attention de la vérificatrice. Elle débourse de nouveau les frais de 10,24\$. La vérificatrice contacte la citoyenne à nouveau pour l'aviser que son gestionnaire refuse la demande de remboursement des frais de poste. La citoyenne contacte alors le Protecteur du citoyen car elle considère que la vérificatrice a fait une erreur en n'indiquant pas correctement le numéro de secteur sur la lettre transmise en juillet 2007. De ce fait, Revenu Québec doit assumer l'erreur de son agente et lui rembourser les frais.

Dans les jours suivants, le Protecteur du citoyen contacte le gestionnaire qui justifiait son refus par le fait que la citoyenne avait omis d'inscrire le nom du ministère sur l'enveloppe. Le Protecteur fait valoir que l'argument n'est pas valable puisque la mention du nom de Revenu Québec sur l'enveloppe n'est pas une information absolument nécessaire pour que le courrier soit acheminé correctement par Postes Canada.

Le gestionnaire convient finalement que la vérificatrice aurait reçu les documents si le numéro de secteur avait été indiqué correctement par la vérificatrice et accepte finalement de rembourser les frais de poste à la citoyenne.

L'application de la politique d'examen des demandes d'annulation des intérêts, des pénalités et des frais sur une dette fiscale

Le Protecteur du citoyen reçoit chaque année des demandes d'intervention de citoyens qui se voient refuser, par Revenu Québec, l'annulation des pénalités et des intérêts pour leur dette fiscale alors qu'ils se trouvent dans une situation qui correspond aux critères justifiant l'annulation, critères énoncés dans le Bulletin d'interprétation de Revenu Québec.

L'annulation des pénalités et des intérêts relevant d'un pouvoir discrétionnaire conféré au ministre par la Loi sur le ministère du Revenu, le Protecteur du citoyen a décidé de vérifier s'il existe des disparités dans l'application de ce pouvoir, selon les agents ou selon les directions de Revenu Québec. De plus, il a vérifié si la procédure en place permet d'assurer un traitement impartial des demandes d'annulation et si les décisions sont suffisamment motivées.

Après avoir analysé l'ensemble de la procédure, le Protecteur du citoyen a conclu qu'elle comporte les lacunes suivantes :

Sur le plan de la transparence, le recours n'est pas suffisamment connu des citoyens ; de plus, la motivation des décisions est insatisfaisante parce qu'elle ne permet pas aux citoyens de connaître les motifs du refus ;

Sur le plan de la cohérence, les agents n'ont pas les outils adéquats pour assurer la cohérence des décisions entre les différentes directions.

Sur le plan de l'impartialité, la procédure en vigueur ne permet pas de garantir aux citoyens qu'une même personne ne sera pas impliquée dans le traitement de la demande initiale et de la demande de révision.

Afin de pallier ces lacunes, le Protecteur du citoyen a formulé des recommandations à Revenu Québec qui les a accueillies favorablement et qui s'est dit en accord avec les objectifs d'amélioration définis dans l'analyse de nos constats. Les discussions se poursuivent avec Revenu Québec pour connaître le suivi concret que le Ministère entend donner à ces recommandations.

Commentaires du Ministère

Voici les commentaires du ministère du Revenu du Québec, transmis par sa sous-ministre :

« Revenu Québec assume de multiples mandats et dessert une clientèle nombreuse et variée. À cette complexité s'ajoutent les millions de transactions effectuées et de décisions prises tout au long de l'année, notamment à l'égard de quelque 5,9 millions de particuliers et 260 000 débiteurs et créanciers alimentaires.

C'est dans ce contexte que s'inscrivent les interventions du Protecteur du citoyen. Revenu Québec considère importants les cas relatés dans le rapport annuel du Protecteur du citoyen et leur accorde une attention particulière. En effet, ces situations fournissent des informations précieuses et elles représentent autant d'occasions d'améliorer la qualité des services rendus et les façons de faire de Revenu Québec, permettant ainsi d'augmenter la satisfaction de la clientèle.

Concernant le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

Des modifications importantes au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée ont été annoncées dans le discours sur le budget du 13 mars 2008. Revenu Québec s'active actuellement à mettre en place les nouvelles modalités et une attention particulière sera portée à l'aspect communicationnel afin de s'assurer de bien informer la clientèle visée.

Concernant le Centre de perception fiscale

En ce qui concerne le Centre de perception fiscale (CPF), celui-ci applique une démarche progressive de perception. Cette démarche permet aux débiteurs qui collaborent avec le CPF de conclure une entente de paiement, après une analyse de leur situation financière et une évaluation du risque de perte, tout en visant à ce que la dette soit acquittée dans les meilleurs délais. Les outils disponibles aux percepteurs permettent de traiter efficacement les dossiers qui leur sont confiés et d'en assurer un suivi rigoureux. Les interventions sont consignées au dossier électronique. Le CPF diffuse de la formation afin que le personnel documente adéquatement le dossier et en suive

l'évolution, ce qui facilite le traitement du dossier par un autre perceuteur lorsque cela s'avère nécessaire.

Pour chacun des cas rapportés, soyez assuré que Revenu Québec évaluera l'opportunité d'améliorer ses façons de faire, toujours dans la poursuite de son objectif d'offrir des services de qualité à l'ensemble des citoyens et des entreprises.»

Perception des pensions alimentaires

Les pensions alimentaires sont fixées par jugement du tribunal. Les modalités de perception des pensions alimentaires sont fixées par la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires ou le Code de procédure civile du Québec. Ces modalités sont : la perception à la source, la perception sur ordre de paiement ou par tout autre moyen d'exécution forcée.

Nature des plaintes

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Perception des pensions alimentaires						
En examen au 1 ^{er} avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
58	186	7	51	94	34	46

* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

Les plaintes visant le Programme de perception de pensions alimentaires portent le plus souvent sur les éléments suivants :

- L'arrêt du versement de la pension alimentaire au créancier ou l'irrégularité des versements ;
- Les délais ou l'inaction 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 ;
- L'obligation pour les créanciers et les débiteurs d'obtenir un nouveau jugement chaque fois qu'ils veulent faire modifier ou annuler leur pension alimentaire ;
- La compréhension des relevés de compte.

Suivi et actions du Protecteur

Relevés de compte

Depuis de nombreuses années, le Protecteur du citoyen souligne les lacunes et la complexité du relevé de compte utilisé par Revenu Québec, et comme nous le mentionnions dans notre dernier rapport annuel, Revenu Québec a chargé une firme d'experts-comptables d'analyser la question et de proposer des pistes d'amélioration. Le Protecteur du citoyen a contribué à cet exercice et a suggéré, entre autres, à la firme mandatée par Revenu Québec :

- d'améliorer le détail des transactions inscrites au relevé ;
- de joindre le détail du calcul au relevé de compte lors d'un calcul plus complexe ;
- de rendre les relevés de compte accessibles sur Internet, de façon sécuritaire, aux parties concernées.

Le Protecteur du citoyen a constaté que la firme comptable a retenu, dans son ensemble, ses commentaires et suggestions. De son côté, Revenu Québec n'a pas encore précisé quelles seront les modifications qu'il compte apporter au relevé de compte.

Bien que la mise en place d'un nouveau relevé de compte plus compréhensible pour les citoyens demeure l'une des priorités de la Direction des pensions alimentaires, les travaux d'amélioration ont été ralentis en 2007. En effet, le Protecteur du citoyen a été informé qu'en raison de nombreux départs d'effectifs, le projet accusait des retards.

De plus, Revenu Québec a effectué des investissements importants et consacré les efforts requis afin de mettre en place les assises de la prestation électronique de services et a offert plusieurs nouveaux services reliés aux activités du volet fiscal. Les développements portant sur l'accessibilité des relevés de compte par Internet sont prévus pour les phases subséquentes de réalisation.

Dans l'intervalle et afin d'accélérer l'obtention de résultats concrets pour les citoyens, une analyse interne sera complétée afin de cibler adéquatement les besoins et trouver une solution permettant de résoudre la complexité associée aux états de compte. Cette analyse et les résultats devraient être connus au cours de l'été 2008. La mise en œuvre de la solution identifiée débutera à l'automne 2008.

Malgré tout, le Ministère tente d'apporter des améliorations à l'actuel relevé de compte. En janvier 2007, le Protecteur du citoyen avait demandé que des mesures soient prises pour améliorer et notamment clarifier le détail des informations inscrites au relevé afin que les citoyens soient eux-mêmes en mesure de comprendre la provenance d'un montant reçu par l'Agence. À cet égard, Revenu Québec a apporté deux modifications.

La première vise la saisie ou la récupération du crédit pour la taxe de vente du Québec (TVQ) qu'un débiteur alimentaire aurait eu droit de recevoir. Plutôt que de lire « Paiement reçu » les citoyens verront maintenant « Affectation du remboursement TVQ ».

La deuxième modification concerne les sommes saisies entre les mains d'un ministère ou organisme fédéral⁸. Par exemple, un débiteur peut se voir saisir des prestations d'assurance-emploi, un remboursement d'impôt fédéral ou de TPS. L'inscription pour ces saisies judiciaires ou administratives (avis du ministre) se lit maintenant «Affectation encaisse. Avis du ministre» au lieu de «Paiement reçu». Bien que pour les initiés cette inscription donne plus d'information, le Protecteur du citoyen est d'avis qu'elle n'est cependant pas plus éclairante pour les débiteurs alimentaires lorsqu'ils chercheront à connaître la provenance des sommes inscrites à leur relevé de compte. Une mention telle que «Saisie fédérale. Avis du ministre» serait certainement plus explicite pour les citoyens.

Quoi qu'il en soit, l'amélioration du relevé de compte demeure une nécessité pour permettre aux citoyens de s'y retrouver. Encore cette année, le Protecteur du citoyen a reçu des plaintes dont l'examen a fait ressortir qu'un relevé de compte plus compréhensible aurait certainement été un élément facilitant pour tous les intervenants au dossier.

Une lettre nécessaire pour expliquer un relevé...

Dans une situation, Revenu Québec a dû produire une lettre explicative afin de permettre au citoyen de comprendre les corrections rendues nécessaires à son relevé de compte à la suite de la non-application d'un jugement rendu en 2006, jugement qui annulait les arrérages réclamés au débiteur.

Une autre situation vécue : plusieurs heures d'analyse et de démarches du Protecteur du citoyen ont été nécessaires afin de s'assurer que les arrérages de 1 225 \$ réclamés par Revenu Québec à un débiteur étaient bel et bien dus. Il s'agissait en fait d'une nouvelle réclamation rétroactive à 2004. Il fut entre autres nécessaire, afin d'en arriver à cette conclusion, d'obtenir un type de relevé généralement non accessible au citoyen.

Le Protecteur du citoyen suivra l'évolution de ce dossier.

Manque de temps pour les dossiers plus complexes

Dans son rapport 2006-2007, le Protecteur du citoyen a relaté plusieurs situations où des citoyens avaient contacté Revenu Québec pour comprendre ou régulariser leur situation sans y parvenir. Pourtant, le Protecteur arrivait à la conclusion que, bien souvent, des vérifications additionnelles de la part de Revenu Québec auraient permis de régler le problème.

Le Protecteur du citoyen était alors 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.

⁸ Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales, Lois révisées du Canada [1985], chapitre 4, 2^e supplément. Revenu Québec procède maintenant par une procédure administrative (avis du ministre) pour percevoir les pensions alimentaires auprès des ministères et organismes fédéraux.

Après vérifications, il appert que Revenu Québec est proactif afin de solutionner cette problématique. Il a d'abord sensibilisé ses gestionnaires afin que ceux-ci rappellent aux agents sous leur autorité de ne pas hésiter à faire appel à eux lorsqu'ils sont placés devant des situations plus complexes ou lorsque, pour une raison humanitaire, ils sont d'avis qu'il y aurait lieu d'assouplir l'application de la norme.

Revenu Québec prépare également une formation comptable pour le personnel de la Direction des pensions alimentaires afin de lui permettre de mieux comprendre les aspects financiers des dossiers. Grâce à cette formation, les agents devraient être mieux outillés pour l'analyse de certains aspects plus complexes des dossiers.

Finalement, dans l'attribution des dossiers à ses agents, Revenu Québec continue de tenir compte de la charge de travail que peuvent représenter ces dossiers, ainsi que de l'expérience des agents à qui ils sont confiés.

Bien que le Protecteur du citoyen ait dénombré cette année environ la moitié moins de situations de ce type, Revenu Québec doit poursuivre ses efforts afin de continuer à améliorer la situation.

Voici quelques exemples qui démontrent que des efforts sont encore requis :

Une directive trop vite appliquée

Une citoyenne ne reçoit pas d'explications suffisantes de son agent afin de comprendre l'irrégularité des versements de sa pension alimentaire, d'autant plus que selon le débiteur (l'ex-conjoint) une retenue à la source était prélevée sur chacune de ses paies pour le paiement de la pension alimentaire.

L'enquête du Protecteur du citoyen a démontré que le Ministère ne versait pas, par avances, la pension alimentaire. En fait, selon l'agent, puisque le débiteur était à la fois salarié et actionnaire de l'entreprise, il a considéré que la directive administrative ne lui permettait pas de faire des avances. Cependant, l'agent aurait dû, comme le prévoit aussi la directive, permettre les avances de versement pour la pension alimentaire à la créancière puisque l'historique du dossier démontrait une régularité des versements par le débiteur depuis plus de 60 jours. En effet, Revenu Québec recevait depuis cinq mois les versements prévus.

Revenu Québec a versé immédiatement le montant que la créancière aurait dû recevoir par avances quinze jours auparavant, en plus de permettre les versements futurs de la pension alimentaire de façon régulière.

Revenu Québec fait la sourde oreille

Un citoyen s'adresse au Protecteur du citoyen parce que Revenu Québec tarde à lui verser la somme de 1 500 \$ que le Ministère avait reçu en argent comptant de la débitrice. Encore ici, la même directive prévoyait une exception mais elle n'a pas été appliquée. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la somme a rapidement été versée par dépôt direct au citoyen.

Saisi même s'il ne doit rien

Pour faire suite à un nouveau jugement ordonnant le versement d'une pension alimentaire, Revenu Québec réclame 22 000 \$ d'arrérages à un débiteur en vertu d'un premier jugement datant de 1998. Or, malgré des représentations effectuées durant quatre mois par le citoyen, et les éléments de preuves produits permettant de conclure à la reprise de vie commune avec la créancière de 1999 à 2002, la réclamation est maintenue. Pourtant, un simple contact téléphonique à la Direction des affaires juridiques a permis l'annulation de la réclamation. Pour y arriver, le Protecteur du citoyen n'a pourtant eu qu'à soulever le même argument déjà utilisé par le citoyen. Une deuxième intervention pour ce même citoyen a été aussi nécessaire puisque, malgré la radiation de la dette, Revenu Québec maintenait les frais de perception déjà facturés.

Qui dit quoi à qui ?

Un citoyen demande l'aide du Protecteur du citoyen à la suite de l'application étonnante d'un jugement ayant un effet rétroactif. En effet, le citoyen se voit réclamer 2 300 \$ d'arrérages pour une pension antérieure non payée à son ex-conjointe, malgré le fait que cette dernière lui était aussi redevable de 3 300 \$ pour une nouvelle pension alimentaire fixée par ce jugement récent. Malgré son insistance, l'agent refusait d'effectuer compensation entre les deux dettes. En plus de régler cette situation particulière, le Protecteur du citoyen s'est assuré qu'une mise à niveau soit faite auprès du personnel afin d'éviter la répétition d'un tel événement.

Quand un jugement n'est pas suffisant

On peut aussi déplorer l'inaction de Revenu Québec dans le dossier d'un citoyen qui voyait continuer la retenue sur son salaire malgré un jugement de la Cour supérieure mettant fin à la nécessité d'une telle retenue. Pourtant, ce n'est qu'à la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen que l'employeur fut avisé d'arrêter les retenues à la source, et cela, malgré les demandes répétées du citoyen à son agent.

La complexité exige plus de temps

Dans notre rapport annuel 2006-2007, nous avons abordé la problématique du manque de temps pour le traitement des dossiers complexes. Une recommandation a été formulée à cet égard :

RECOMMANDATION 2006-2007 :

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.

En réponse à cette recommandation, Revenu Québec avait indiqué son intention d'élaborer un plan d'action et d'assurer un suivi rigoureux.

Par ailleurs, Revenu Québec nous a informés avoir fait, en février 2008, un rappel à son personnel afin qu'il se conforme aux procédures existantes, portant notamment sur :

- L'émission d'un versement administratif de pension alimentaire au créancier lorsque les paiements du débiteur sont reçus à Revenu Québec après la préparation des versements massifs du 1^{er} et du 16 du mois ;
- Le versement manuel de montants en transit au créancier, pour des raisons humanitaires ou autres, à l'intérieur d'un délai de 24 heures ;
- La priorité accordée à la dette alimentaire par l'accaparement de remboursements d'impôt ou de crédit de la taxe de vente du Québec, sous réserve des conditions prévues lors de l'entente avec le débiteur en cas de défaut du paiement.

Commentaires du Ministère

«Revenu Québec constate, comme le Protecteur du citoyen, que le traitement des dossiers complexes de pension alimentaire a connu une amélioration importante en 2007-2008. Nous sommes heureux de voir que les cas de ce type portés à la connaissance du Protecteur du citoyen ont diminué de façon significative, soit de moitié. Revenu Québec continuera ses efforts dans ce sens.

Par ailleurs, Revenu Québec considère l'amélioration du relevé de compte de pension alimentaire comme l'une de ses priorités. Les travaux à cet égard seront réalisés conformément au plan d'action soumis en mars dernier au Protecteur du citoyen.»