

## LA LUMIÈRE AU BOUT DU TUNNEL

Au cours des dernières années, Revenu Québec s'est acquis une très mauvaise réputation auprès des contribuables et mandataires québécois. Les nombreux articles de presse faisant état du zèle dont faisaient preuve ses agents et les rumeurs persistantes à l'effet que Revenu Québec imposait à ses vérificateurs des quotas afin de les inciter à tenter de prendre en défaut les contribuables et mandataires ont mis au jour la perte de confiance du public à l'égard de Revenu Québec.

Dans plusieurs décisions rendues par les tribunaux, les juges ont sévèrement condamné les pratiques de Revenu Québec qui, dans un cas, a même été enjoint à verser des dommages et intérêts de plusieurs millions de dollars à un contribuable. Quant au Protecteur du citoyen, il a sans ménagement critiqué les abus du fisc dans son rapport annuel d'activités 2014-2015 destiné à l'Assemblée nationale du Québec.

La sirène d'alarme a finalement été entendue et, à l'automne 2015, le ministre des Finances du Québec a exigé de la haute direction de Revenu Québec qu'elle rectifie le tir en déposant sans tarder un plan d'action concret en réponse à chacun des éléments problématiques soulevés par le Protecteur du citoyen dans son rapport. En un temps record, Revenu Québec a livré son plan d'action et, dans la foulée, le président-directeur général de Revenu Québec a remis sa démission.

Depuis, nous pouvons constater qu'un réel changement s'opère au sein de Revenu Québec. Plusieurs mesures ont été mises en place afin de rétablir la confiance du public et d'assurer un traitement juste et équitable des contribuables et mandataires. Parmi ces mesures, notons les suivantes :

- Une nouvelle *Charte des droits des contribuables et des mandataires* a été déposée et protège leur droit d'être informés, entendus et traités avec impartialité ainsi que leur droit à un service de qualité, à la protection de leurs renseignements personnels, à être représentés par la personne de leur choix et à porter plainte. La nouvelle Charte comporte également des engagements particuliers de la part de Revenu Québec envers les PME visant notamment l'allègement de leur fardeau administratif, la diminution de leurs coûts liés au respect des lois fiscales ainsi qu'un accès plus facile à des services adaptés à leurs besoins.
- La création du Bureau de la protection des droits de la clientèle, dont le mandat est de recevoir les demandes d'intervention des contribuables et mandataires insatisfaits d'une décision ou d'un service rendu par Revenu Québec, ou qui estiment qu'un de leurs droits n'a pas été respecté. Le champ d'action et l'étendue du pouvoir d'intervention de cette division est très large et doit permettre de régler en toute indépendance des situations problématiques de manière plus efficace et rapide, et ce, à moindre coût. À ce jour, il semble que la quasi-totalité des interventions effectuées par le Bureau se soient soldées par un résultat positif pour le contribuable ou le mandataire.
- La mise en place d'un sondage d'évaluation à être complété sur une base volontaire et anonyme par les contribuables, les mandataires ou leurs représentants. Suivant une vérification de la part de Revenu Québec, ce sondage leur permet de s'exprimer et vise à améliorer la qualité des services rendus par Revenu Québec.

- Une nouvelle politique administrative visant la suspension des mesures de recouvrement dans le cas de cotisations en TVQ a été mise en place. Depuis le 1er février 2016, le mandataire qui conteste, en opposition ou en appel, une cotisation réclamant le remboursement de RTI ou encore de la TVQ non perçue peut bénéficier, à certaines conditions, de la suspension des mesures de recouvrement à l'égard du solde à payer qui se rapporte à ces montants. Afin de bénéficier de cet allègement, le mandataire doit en faire la demande et avoir respecté toutes ses autres obligations fiscales. De plus, le recouvrement de la créance par Revenu Québec ne doit pas être compromis. Cette nouvelle politique administrative représente un changement majeur pour les mandataires qui étaient jusqu'alors tenus d'acquitter l'entièreté d'une cotisation en TVQ dès son émission, même dans le cas où elle était contestée. L'exigibilité immédiate du montant de la cotisation émise pouvait avoir un effet désastreux sur les liquidités de l'entreprise, voire même mettre sa survie en péril.

Indéniablement, Revenu Québec a pris l'engagement sérieux d'opérer un important changement de culture et d'améliorer ses relations avec les entreprises. Bien qu'un changement d'une telle ampleur prendra inévitablement un certain temps à se réaliser, les contribuables, les mandataires et leurs représentants peuvent enfin voir la lumière au bout du tunnel.



**LORIE PALMER, CPA, CA, CIA**  
**ASSOCIÉE, FISCALITÉ**

T. 514 341-5511, poste 366

lpalmer@psbboisjoli.ca

Depuis 2011, Lorie Palmer dirige le service de taxes à la consommation offert par PSB Boisjoli.

Forte de sa grande expérience et de sa connaissance approfondie des lois, elle assiste nos clients dans tous les aspects de la conformité aux taxes à la consommation canadiennes. Qu'il s'agisse de conseils fiscaux ou de représentations auprès des autorités fiscales, elle se dévoue avec passion à défendre les intérêts de nos clients. Elle se démarque particulièrement par son approche personnelle qui favorise le bon déroulement des vérifications fiscales ainsi que le règlement des litiges entre les autorités fiscales et nos clients, le tout dans le meilleur intérêt de ces derniers.

Pour consulter sa biographie complète, [cliquez ici](#).