

Revenu Québec et le service téléphonique



M^e RICHARD CHAGNON
YVES CHARTRAND

www.cqff.com

Des résultats toujours aussi médiocres...

En 1995, notre organisation avait effectué une vaste enquête largement médiatisée par le biais de sondages téléphoniques sur la qualité des renseignements de nature fiscale donnés par Revenu Canada et Revenu Québec. Nous avons alors questionné 607 fois (!) les autorités fiscales à partir d'un échantillonnage de 20 questions dont toutes les réponses existaient dans les divers guides fiscaux publiés par ces mêmes autorités fiscales. Les résultats avaient alors été franchement mauvais!

Or il semble que la «qualité» des renseignements téléphoniques fournis par Revenu Québec et exigeant des connaissances fiscales ne se soit pas améliorée depuis six ans. En effet, selon un rapport publié à la fin de 2001, un sondage organisé par le vérificateur général du Québec a révélé un taux de réponses erronées des fonctionnaires supérieur au taux de 36 % obtenu lors du dernier sondage interne réalisé par Revenu Québec en 1994. Les questions posées lors du sondage de 2001 portaient, entre autres, sur la date de production de la déclaration d'une personne décédée, les dépenses d'emploi d'un vendeur à commissions, le changement d'usage d'une résidence principale, les dons entre conjoints et l'assurance-salaire.

Selon le vérificateur général du Québec, une des raisons pouvant expliquer cette faible performance est le fait que les agents effectuent très peu de recherches dans la documentation dont ils disposent. En

effet, ils préfèrent généralement se fier à leur mémoire. Pourtant, une simple consultation du guide aurait permis de donner la bonne réponse. En outre, ils ne dirigent pas toujours les demandes plus complexes vers les personnes désignées pour prendre en charge ces appels. Ainsi, selon le manuel des agents, toute question relative aux dons entre conjoints doit être soumise à un employé plus spécialisé, en l'occurrence un technicien en impôt. Or la moitié des agents interrogés à ce sujet n'étaient pas spécialisés en la matière et n'ont pas fourni une réponse adéquate.

Le vérificateur général a aussi invoqué la formation incomplète des préposés pour expliquer les mauvais résultats.

Fait à noter, l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) fait désormais des enquêtes mensuelles dans le but de déceler les faiblesses de ses services et d'ajuster en conséquence la formation de ses employés.

Évidemment, nous ne pouvons passer sous silence les résultats qu'avait donnés notre propre sondage de 1995 auprès des fonctionnaires de Revenu Québec et de Revenu Canada (maintenant l'ADRC). À l'époque, nous avons obtenu un taux de mauvaises réponses de 37 %, des résultats exactement dans les mêmes paramètres que le vérificateur général du Québec. De plus, notre échantillonnage auprès de Revenu Québec était environ cinq fois plus important que celui du vérificateur général... Il faut croire que le message de «qualité»

n'est pas encore compris à Revenu Québec. Comme le soulève le vérificateur général, «le taux de réponses inadéquates formulées lors de notre sondage est préoccupant puisque le fait de fournir des informations inexactes ou incomplètes aux contribuables n'est pas sans conséquence. Citons, à titre d'exemples, la production d'une déclaration erronée et la délivrance d'un avis de nouvelle cotisation, deux éventualités engendrant des frais pour le ministère ou le citoyen visé. Peu importe le degré de difficulté de leurs questions, les contribuables doivent obtenir une réponse correcte. À défaut de pouvoir toujours donner aux appelants une réponse immédiate, le ministère du Revenu du Québec doit à tout le moins éviter de mal les renseigner».

Nous ne pouvons que déplorer des résultats aussi médiocres obtenus en 2001 par Revenu Québec. Le fardeau fiscal des Québécois est déjà assez lourd sans que les fonctionnaires le fassent augmenter encore plus. Remarquez d'un autre côté que, lorsque vous dirigez un centre de formation en fiscalité, de tels résultats pour Revenu Québec pourraient pousser encore plus de praticiens et de conseillers à venir assister à vos activités de formation afin d'obtenir les vraies réponses. Vu de cet angle, ce n'est pas demain la veille que le CQFF va manquer de travail! **OC**

Yves Chartrand, M.Fisc., est fiscaliste au CQFF, et M^e Richard Chagnon, M.Fisc., est membre du groupe BCF.