

Évaluation du centre d'appel de Revenu Québec

Évaluation de la prestation du service d'assistance téléphonique dédié aux entreprises de Revenu Québec

François Vincent, directeur des affaires provinciales pour le Québec¹

Une part importante du fardeau réglementaire imposé aux petites et moyennes entreprises (PME) provient des obligations liées à la perception des taxes et des impôts. Ainsi, Revenu du Québec, tout comme l'Agence du revenu du Canada (ARC) au fédéral, ont une responsabilité importante à l'égard des entrepreneurs et le service à la clientèle de ces agences joue un rôle clé dans l'accompagnement des entreprises vers la conformité fiscale.

Dans un souci d'offrir à Revenu Québec des pistes d'action porteuses, s'intégrant directement dans le projet Virage Entreprises qu'elle a entamé, la FCEI présente les résultats d'une brève étude effectuée à l'automne 2015 sur le service d'assistance téléphonique dédié aux entreprises.

Introduction

Se conformer à l'ensemble des règles fiscales pour une PME n'est pas chose facile. En effet, ces règles sont très complexes : pensons à la *Loi sur les impôts* qui contient plus de 1200 articles ou encore à *Loi sur la taxe de vente du Québec* qui en compte plus de 680 ou encore au fait que Revenu Québec administre une trentaine de lois et de règlements divers en matière de fiscalité. Pas étonnant qu'il faille plusieurs années d'université aux spécialistes en fiscalité pour être en mesure d'en comprendre les principaux rouages.

¹ L'auteur tient à remercier les conseillers aux entreprises et les agentes de liaison qui ont effectué les appels pour cette recherche. Il remercie également Belgacem Afeïssa qui a été le coordonnateur du projet.

Pourtant, puisque nul n'est censé ignorer la Loi, on exige des propriétaires de PME de bien connaître et de se conformer entièrement aux règles en vigueur et, qui plus est, dans un système fiscal basé sur la règle du « coupable jusqu'à preuve du contraire ».

Pas étonnant donc qu'au cours des dernières années, les PME ont été l'objet d'une chasse aux sorcières dans la course effrénée à la récupération fiscale menée par Revenu Québec. En raison de pratiques inéquitables, pratiques qui ont été dénoncées par nombre d'intervenants², ces dernières ont dans plusieurs cas, été contraintes de lutter à grands frais contre des avis de cotisation totalement abusifs ou encore, comme dans plusieurs autres cas, se résigner à payer des montants qu'elles ne devaient même pas, faute de moyens pour se défendre contre le Goliath qu'est Revenu Québec.

Pas étonnant que, comme la FCEI le notait dans un sondage publié en septembre 2015, une crise de confiance envers Revenu Québec se soit installée³ et que le ministre des Finances ait réclamé de Revenu Québec un plan de redressement de ses façons de faire et de traiter les entreprises.

C'est donc dans un souci d'offrir à Revenu Québec des pistes d'action porteuses, s'intégrant directement dans ce redressement et le projet *Virage Entreprises* qu'elle a entrepris, que la FCEI a effectué une étude de type « client mystère » auprès du service d'assistance téléphonique aux entreprises de Revenu Québec, et dont nous présentons ici les résultats. Il est à noter que la présente étude reprend la même méthodologie que celle adoptée pour les études de la FCEI menées en 2010 et 2012 sur le service à la clientèle de l'ARC⁴.

Méthodologie

Les cinq indicateurs suivants de la qualité du service téléphonique ont été évalués :

- ▶ la capacité/facilité d'entrer en communication avec un agent;
- ▶ le temps de mise en attente;
- ▶ l'exactitude de l'information fournie;
- ▶ l'imputabilité des agents;
- ▶ et le professionnalisme de l'agent.

Ces cinq éléments sont essentiels afin de déterminer dans quelle mesure il est facile, voire même possible, pour une PME de se conformer à la réglementation fiscale à partir des renseignements obtenus par Revenu Québec. S'il est impossible ou ardu pour un chef d'entreprise d'accéder à un agent, d'obtenir des renseignements exacts et complets ou

² Outre la FCEI, rappelons que la Commission Godbout, la Commission Robillard et la Protectrice du citoyen ont émis des préoccupations à l'égard de certaines pratiques de Revenu Québec au cours des dernières années.

³ FCEI, *Mieux aligner la fiscalité avec la réalité économique*, 2015, p. 24. Consultation en ligne : www.cfib-fcei.ca/cfib-documents/lqc1118.pdf

⁴ FCEI, *Évaluation du centre d'appels de l'ARC*, 2^e édition, janvier 2013, 8. Consultation en ligne : www.cfib-fcei.ca/cfib-documents/5550f.pdf

d'être servi de manière efficace et courtoise, il est alors bien difficile de se conformer à la réglementation.

Les appels de type « client mystère » ont été effectués par du personnel de la FCEI entre le 31 août et le 25 septembre 2015. Quatre-vingt-quatre appels téléphoniques ont été faits et les résultats des indicateurs évalués ont été consignés.

Lors d'un appel, l'un des quatre scénarios⁵ suivants était utilisé à tour de rôle :

1. Question sur les règles concernant la TPS/TVH lorsque l'on fournit un service à un client situé dans une autre province;
2. Question sur les critères utilisés pour déterminer le statut d'un travailleur salarié ou autonome;
3. Question sur les pénalités progressives en cas de production tardive
4. Question sur la période de conservation des dossiers de nature fiscale.

Les personnes qui ont effectué les appels pour la FCEI devaient indiquer :

- l'heure qu'il était lors de l'appel;
- si elles ont été en mesure d'accéder au système du centre d'appels;
- le nombre de minutes pendant lesquelles elles ont dû patienter;
- le nom de l'agent;
- le degré d'exactitude de la réponse fournie par l'agent et si on leur a donné un lien vers un site Web pouvant confirmer les renseignements obtenus au téléphone;
- leur évaluation du niveau de professionnalisme et du service de l'agent (évaluation du service : « bon », « passable » ou « décevant »);
- s'il était difficile de comprendre les informations fournies;
- si elles ont éprouvé des difficultés à comprendre la langue parlée par l'agent.

Tous les appels se sont déroulés en français.

Si les lignes étaient occupées, les appelants devaient suivre la règle des « trois fautes », c'est-à-dire qu'après trois essais en 30 minutes, ils devaient considérer l'appel comme terminé aux fins du projet et indiquer qu'ils n'avaient pas été en mesure d'accéder au service à la clientèle de Revenu Québec. Il est à noter que cette situation ne s'est pas produite dans la présente étude.

Enfin, il est à noter que la présente étude a été effectuée selon une méthode standardisée et qu'elle permet de dégager de grandes tendances, mais elle comporte une marge d'erreur. Revenu Québec devrait investiguer davantage à plus grande échelle comment se comportent ces tendances.

⁵ Les scénarios détaillés se retrouvent à l'annexe 2.

Sommaire des résultats

Voici les résultats obtenus, de même que la note accordée par la FCEI à Revenu Québec.

| Enjeu | Résultats | Note |
|---|---|-----------|
| Entrer en communication avec un agent | <ul style="list-style-type: none"> Un total de 84 appels a été effectué au service d'assistance téléphonique de Revenu Québec. Dans 95 % des cas, il a été possible de parler à un agent. La ligne a été coupée à deux reprises. Dans 5 % des cas, il a été impossible de parler à un agent dû à un volume élevé d'appels. Il est impossible de parler à un agent après 16 h 30, ce qui est assez problématique compte tenu de la réalité des entrepreneurs. | A- |
| Temps de mise en attente avant de parler à un agent | <ul style="list-style-type: none"> La durée moyenne de mise en attente était de deux minutes. Le temps moyen d'attente annoncé par Revenu Québec est donc respecté. Dans 13 % des cas, le temps d'attente a été de 5 minutes ou plus. Dans 3 % des cas, le temps d'attente a atteint 10 minutes ou plus. Le temps d'attente maximum a été de 20 minutes Ces résultats sont similaires à ceux obtenus dans notre étude sur le service à la clientèle de l'ARC effectuée en 2010. | B+ |
| Exactitude de l'information | <ul style="list-style-type: none"> Dans 18 % des cas, l'agent a donné des renseignements incomplets. Dans 4 % des cas, l'agent a donné une réponse erronée. Dans 2 % des cas, il a été impossible d'obtenir une réponse lors de l'appel. Au total, 76 % des appelants ont donc pu obtenir des réponses exactes et complètes à la question posée. À noter : les agents n'offrent pas systématiquement de faire parvenir l'information par courriel. Lorsque demandé, l'agent guide le contribuable vers la bonne page du site Web. Cependant, aucun lien n'est transmis par courriel. | D |
| Professionalisme de l'agent | <ul style="list-style-type: none"> La majorité des appels ont été traités rapidement et de façon professionnelle. 71 % des appels ont reçu la note « bon », 19 % ont reçu la note « passable », et 10 % ont reçu la note « décevant ». 5 % des appelants n'ont pu parler à un agent. | B- |
| Imputabilité | <ul style="list-style-type: none"> Tous les agents ont communiqué leur prénom et leur nom. Dans un cas, le nom communiqué était incompréhensible. Contrairement à l'ARC, les agents de Revenu Québec n'ont pas à fournir un numéro d'identification, ce qui peut poser problème, plusieurs employés pouvant avoir le même nom. | C |
| NOTE GLOBALE | | C+ |

Résultats détaillés

Globalement, Revenu Québec a obtenu de bons résultats en ce qui a trait au temps d'attente et au professionnalisme des agents. Cependant, il y a certainement place à l'amélioration en ce qui concerne les autres aspects de notre évaluation, à savoir, les heures d'ouverture du centre d'appels, l'exactitude de l'information fournie et l'imputabilité des agents.

Entrer en communication avec un agent

Dans l'ensemble, on peut affirmer qu'il a été généralement assez facile d'entrer en communication avec un agent. C'est dans ce critère d'évaluation que Revenu Québec obtient la meilleure évaluation.

En effet, notre évaluation montre que dans 95 % des cas, il a été possible d'entrer en contact avec un agent du centre d'appel alors que cela a été impossible dans 5 % des cas. Bien que 5 % d'appels non aboutis puissent paraître minime, cela demeure tout de même problématique dans les cas qui sont concernés. Ajoutons aussi que l'impossibilité de parler à un agent après 16 h 30 est également un objet de préoccupation, compte tenu de la réalité des entreprises dont les heures d'ouverture vont bien au-delà de celles des services gouvernementaux. Aussi, il faut prendre en considération que lorsqu'un entrepreneur appelle à Revenu Québec, généralement c'est qu'il désire obtenir de l'information pour se conformer. Il est donc tout à l'avantage de cette dernière de s'assurer de pouvoir être rejointe par un maximum de contribuables.

Le nombre de fois où les lignes ont été coupées ou étaient inaccessibles dû au volume des appels a représenté 5 % des cas. Mentionnons que la moyenne du temps d'attente des appels a été de 2 minutes. Le maximum qui a été noté est une attente de 20 minutes. Le temps d'attente a atteint 10 minutes ou plus à deux reprises et 5 minutes ou plus à 10 reprises, ce qui représente 13 % des cas.

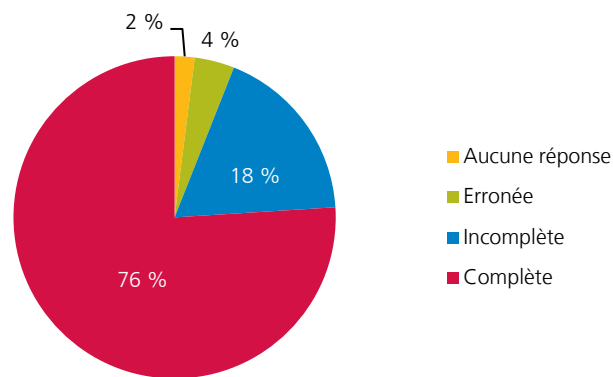
Il est à noter que Revenu Québec obtient un meilleur résultat que sa consœur fédérale, l'ARC, dans nos études similaires menées en 2010 et 2012. En effet, en 2010 à l'Agence du revenu du Canada, dans 14 % des cas, il a fallu appeler plus d'une fois parce que les lignes étaient occupées et 6 % des appels ont été abandonnés. En 2012, dans 25 % des cas, il a fallu appeler plus d'une fois parce que les lignes étaient occupées et 17 % des appels ont été abandonnés.

Exactitude de l'information

Comme nous venons de démontrer dans la section précédente, 95 % des appels ont permis de parler à un agent de Revenu Québec. Dans ces cas, 76 % des conversations avec un agent ont permis d'obtenir des réponses justes et complètes (Figure 1). Dans 18 % des cas, les réponses étaient incomplètes et dans 4 % des cas, les renseignements reçus étaient tout simplement erronés. Ainsi, on peut affirmer que dans près d'un cas sur quatre, les réponses fournies par Revenu Québec n'étaient pas exactes, ce qui est préoccupant pour les contribuables concernés, d'autant plus que Revenu Québec n'honore pas les informations transmises verbalement par ses agents.

Figure 1 :

La réponse que l'agent de Revenu Québec vous a fournie était-elle complète, incomplète ou erronée? (% des réponses)



Source : FCEI, résultats des 80 appels faits par la FCEI à Revenu Québec, août-septembre 2015

Mentionnons que dans plus de 7 cas sur 10, les agents ont accompagné le client vers la bonne page du site Web. Cependant, aucun lien n'est transmis par courriel. Cet élément est à améliorer. En effet, l'envoi de l'information recherchée par courriel assurerait davantage d'exactitude et d'imputabilité dans le processus d'information des contribuables.

Imputabilité

L'imputabilité est un point où Revenu Québec fait quand même bonne figure. Lors de tous les appels, les agents se sont nommés explicitement. Dans un cas seulement, la FCEI a eu de la difficulté à comprendre le nom de l'agent.

Toutefois, nous remarquons que contrairement à l'ARC, les agents n'ont pas de numéro d'identification. Un tel numéro doit être fourni par les agents de l'ARC au moment de l'appel afin d'aider l'entrepreneur à pouvoir faire un suivi de son dossier ou faire un suivi à la suite d'un mauvais service. Il serait intéressant que Revenu Québec prenne exemple de l'Agence du revenu du Canada et instaure une politique d'identification de ses employés affectés au service à la clientèle.

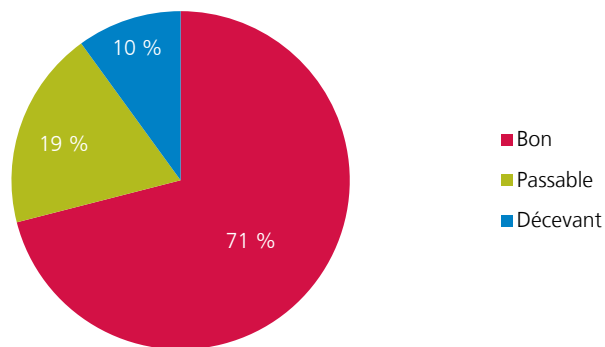
Professionalisme de l'agent

Le professionnalisme de l'agent est le second élément où Revenu Québec obtient un résultat somme toute positif. La majorité des appels ont obtenu une appréciation favorable par nos clients mystère. En effet, 71 % des cas ont été jugés « bons », 19 % comme étant « passables » et 10 % comme étant « décevants » (Figure 2).

Quant à ceux qui ont fourni de l'information incorrecte ou incomplète, ils semblaient moins enclins à vraiment aider le client. Dans plusieurs de ces cas, au lieu de répondre, l'agent a transféré le dossier à un des fiscalistes de Revenu Québec, qui de façon générale, sont beaucoup plus difficiles ou longs à rejoindre. Dans d'autres cas, des informations tout simplement erronées ont été données, ce qui est préoccupant considérant l'impact négatif que cela peut avoir sur les contribuables qui les mettent en application, pensant qu'ils ont reçu une bonne information.

Figure 2 :

Comment évaluez-vous le niveau de professionnalisme de l'agent? (% des réponses)



Source : FCEI; résultats des 80 appels faits par la FCEI à Revenu Québec, août-septembre 2015

Conclusion et recommandations

En conclusion, la FCEI tient à formuler une série de recommandations qui permettraient à Revenu Québec d'améliorer son service à la clientèle.

1. Continuer de favoriser l'imputabilité.

- 1.1 Mettre en place un numéro d'identification pour les employés du service à la clientèle de Revenu Québec.
- 1.2 Exiger de tous les agents de Revenu Québec qu'ils fournissent leur numéro d'identification au début de chaque appel.
- 1.3 Honorer les avis qui sont donnés par ses agents même si ces derniers sont erronés.
- 1.4 Revoir la *Déclaration de services aux citoyens* pour la rendre plus engageante pour Revenu Québec et pour donner davantage de droits aux contribuables.
- 1.5 Demander aux agents d'effectuer un suivi par courriel, notamment pour référer à une page Web répondant au questionnement, pour accroître l'efficacité du service et son imputabilité.

2. Améliorer l'accessibilité.

- 2.1 Étendre les heures d'ouverture du service, minimalement jusqu'à 17 h.
- 2.2 Allonger les heures d'ouverture en périodes de pointe.
- 2.3 Mettre en place un service téléphonique qui donne l'option à la personne d'entrer son numéro de téléphone pour ensuite être rappelée lorsque c'est à son tour d'être servie.
- 2.4 Durant les mises en attente, fournir une indication du temps d'attente prévu.

3. Améliorer le service à la clientèle et le professionnalisme des agents

- 3.1 **Surveiller la performance des agents de Revenu Québec en matière de service à la clientèle** (exactitude de l'information et professionnalisme, etc.), notamment en faisant effectuer de façon régulière des études de type « client mystère » par des firmes externes et neutres afin de mesurer la performance du service d'assistance téléphonique et **en faire rapport publiquement**.
- 3.2 **Améliorer de façon continue, la formation des employés de première ligne qui traitent les problèmes des PME.**
- 3.3 Former le personnel de Revenu Québec de façon à ce qu'il puisse **fournir des exemples et des indications simples** sur la conformité et la non-conformité, et ainsi clarifier les éléments plus complexes de la loi. Pour que les PME se conforment à la réglementation fiscale, il est essentiel qu'elles aient accès à de l'information facile à comprendre.

Enfin, la FCEI réitère sa volonté de continuer de collaborer avec Revenu Québec afin d'améliorer le service à la clientèle et les pratiques en vigueur au sein de l'organisme, et ce, de façon à garantir un traitement plus juste et équitable envers les contribuables.

Annexe 1 : Résultats détaillés

| | | |
|---------------------|--|-------------|
| Choisir le scénario | Total des répondants | 84 100 % |
| | TPS/TVH | 21 25 % |
| | Critères utilisés pour déterminer le statut d'un travailleur salarié ou autonome | 22 26 % |
| | Pénalités progressives en cas de production tardive | 21 25 % |
| | Destruction des dossiers fiscaux | 20 24 % |

| | | |
|---|----------------------|-------------|
| Étiez-vous en mesure d'accéder au système du Centre d'appels? | Total des répondants | 84 100 % |
| | Oui | 80 95 % |
| | Non | 4 5 % |

| | | |
|---|----------------------|----|
| Minutes pendant lesquelles vous avez dû patienter : | Total des répondants | 80 |
| | Min | - |
| | Max | 20 |
| | Moyenne | 2 |
| | Écart-type | 3 |

| | | |
|-------------------|----------------------|-------------|
| Réponse fournie : | Total des répondants | 80 100 % |
| | Complète | 61 76 % |
| | Incomplète | 14 18 % |
| | Erronée | 3 4 % |
| | Aucune réponse | 2 % |

| | | |
|---------------|----------------------|-------------|
| Lien fourni : | Total des répondants | 80 100 % |
| | Oui | 59 74 % |
| | Non | 19 24 % |
| | Aucune réponse | 2 2 % |

| | | |
|--|----------------------|-------------|
| Avez-vous eu de la difficulté à comprendre clairement et facilement les informations obtenues? | Total des répondants | 80 100 % |
| | Oui | 11 |

| | | |
|--|----------------|------------|
| | | 14 % |
| | Non | 67 84 % |
| | Aucune réponse | 2 2 % |

| | | |
|----------------------|-----------------------------|---------------------|
| Évaluez le service : | Total des répondants | 80 100 % |
| | Bon | 57 71 % |
| | Passable | 15 19 % |
| | Décevant | 8 10 % |
| | Aucune réponse | 0 0 % |

Annexe 2 : Scénarios utilisés

SCÉNARIO N° 1 : Règles concernant la TPS/TVH lorsque l'on fournit un service à un client situé dans une autre province

Question : « Si une entreprise de services-conseils réalise des mandats pour des clients qui sont dans d'autres provinces qu'au Québec, quelles sont les règles concernant l'application de la TPS et de la TVH? »

Contexte général (si vous devez donner plus d'information)

- ▶ L'entreprise offre des services de formation en ressources humaines et en gestion.
- ▶ L'entreprise est inscrite au registre de la TPS (elle perçoit la TPS).

Bonne réponse

L'entreprise doit appliquer la TPS/TVH en fonction de l'adresse du client, quel que soit l'endroit où les services ont été fournis. Par exemple, vous fournissez des services de formation au Manitoba, mais le contrat émane du siège social de l'entreprise cliente qui se trouve en Ontario, disons – et c'est là que vous envoyez la note d'honoraires. Vous facturerez la TPS ou la TVH, selon ce qui est en vigueur dans la province où vous envoyez votre facture - TVH, maintenant, dans le cas de l'Ontario.

Source : Agence de revenu du Canada, *Bulletin d'information technique traitant des règles sur le lieu de fournitures*, en ligne : www.cra-arc.gc.ca/F/pub/gm/b-103/b-103-f.pdf

SCÉNARIO N° 2 : Critères utilisés pour déterminer le statut d'un travailleur salarié ou autonome

Question 1 : « Je crois comprendre que si je n'ai pas de contrat de travail pour un employé qui établit lui-même son horaire et qui utilise son ordinateur personnel quand il vient dans l'entreprise... dans ce cas il n'est pas salarié, mais travailleur autonome. Est-ce bien le cas? »

Question 2 (suite) : « Quel processus faut-il suivre pour s'en assurer? » (Réponse : www.revenuquebec.ca/fr/citoyen/travailleur_autonome/travailleur_autonome_salarie/importance_statut.aspx)

Contexte général (si vous devez donner plus d'information) :

- ▶ L'entreprise (cabinet de chasseurs de têtes) embauche des consultants qui démarchent des candidats pour les placer auprès d'entreprises clientes.
- ▶ Les consultants ont un horaire flexible et travaillent, au choix, de chez eux ou au bureau (avec leur propre ordinateur).
- ▶ L'employeur les forme à ses méthodes de travail durant 3 semaines.
- ▶ La rémunération est totalement variable et dépend des candidats placés chez nos clients.
- ▶ En l'état actuel des choses, l'entreprise les considère comme salarié et paye les DAS et la CSST.

Bonne réponse

Votre statut est déterminé en fonction des six critères suivants :

- ▶ la **subordination** effective dans le travail (ex. **Salarié**, l'employeur décide des tâches, des méthodes de travail, contrôle l'accomplissement et détermine les conditions de congédiement);

- ▶ le **critère économique** ou financier (ex. **Salarié**, l'employeur est responsable des dépenses d'exploitation de l'entreprise, et l'employé ne court aucun risque financier. Les pertes financières de l'entreprise n'ont donc pas de conséquences directes sur sa rémunération. Par ailleurs, il bénéficie de vacances annuelles ainsi que de congés payés et d'avantages sociaux);
- ▶ la **propriété des outils** (ex. : **Salarié** : travaille normalement avec des outils dont l'employeur est propriétaire. C'est lui qui en paie les coûts d'utilisation);
- ▶ **l'intégration des travaux** effectués (ex. : **Salarié** : si son travail fait partie intégrante des activités d'une entreprise, il existe probablement une relation employeur-employé. Par exemple, il sera salarié :
 - s'il vend les produits d'une entreprise et que la vente fait partie des activités de cette entreprise;
 - si son revenu principal provient du travail qu'il effectue chez un seul employeur.);
- ▶ le **résultat particulier du travail** (ex. : **Salarié** : s'il est personnellement mis au service d'un employeur pour une certaine période, il est plutôt salarié);
- ▶ **l'attitude des parties** quant à leur relation d'affaires (ex : **Salarié** : paiement de la cotisation à la CSST pour le salaire qui est versé à l'employé; l'admission à l'assurance collective de l'employeur...).

Source : Revenu Québec, *Travailleur autonome ou salarié?*, en ligne : [www.revenuquebec.ca/documents/fr/publications/in/in-301\(2013-10\).pdf](http://www.revenuquebec.ca/documents/fr/publications/in/in-301(2013-10).pdf)

SCÉNARIO N° 3 : Pénalités progressives en cas de production tardive

Question : « J'aimerais avoir plus d'information à propos de ce que j'aurais à payer en pénalités si je me trouvais à soumettre mes retenues à la source en retard. Est-ce que la pénalité est un montant fixe ou c'est variable en fonction de mon retard? Je n'ai que ___ jours de retard (voir tableau ci-dessous). Combien serais-je pénalisé? »

Contexte général : l'entreprise a une [fréquence de paiement](#) mensuelle.

Bonne réponse

Oui, les sanctions peuvent varier en fonction du nombre de jours de retard.

| Durée du retard | Pénalité |
|---------------------|----------|
| Moins de 7 jours | 7 % |
| Entre 7 et 14 jours | 11 % |
| Plus de 14 jours | 15 % |

Sources :

Revenu Québec, *page Web sur les calendriers des paiements des retenues et des cotisations de l'employeur*, en ligne :

www.revenuquebec.ca/fr/entreprises/ras/payerras/cot_empl/default.aspx

Revenu Québec, page Web sur la fréquence de paiement des retenues et des cotisations, en ligne : www.revenuquebec.ca/fr/entreprises/ras/payerras/frequence.aspx

Revenu Québec, page Web sur les pénalités, en ligne : www.revenuquebec.ca/fr/a-propos/pen-inter/penalite.aspx

SCÉNARIO N° 4 : Période de conservation des dossiers de nature fiscale

Question : « Pendant combien de temps une entreprise est-elle tenue de conserver les dossiers de nature fiscale? »

Contexte général (si vous devez donner plus d'information)

- ▶ Le propriétaire d'une entreprise s'apprête à faire un peu de ménage dans ses classeurs et souhaite se débarrasser de vieux dossiers. Il veut savoir ce qu'il doit garder et ce qu'il peut déchiqueter.

Bonne réponse

- ▶ En règle générale, les dossiers de nature fiscale doivent être conservés pendant une période d'au moins 6 (six) ans après une année d'imposition.
- ▶ Quand les 6 années obligatoires de conservation sont expirées, il n'est pas nécessaire d'avoir l'accord de Revenu Québec pour détruire ces documents. Toutefois, Revenu Québec peut exiger, au moyen d'un avis, que certains documents soient conservés pour une période plus longue.

Note

Revenu Québec recommande de conserver en permanence les documents suivants :

- les contrats notariés;
- les registres de procès-verbaux;
- les registres d'actions;
- le journal général.

Sources :

Revenu Québec, *page Web sur la conservation des registres et des pièces justificatives*, en ligne : www.revenuquebec.ca/fr/entreprises/impots/societes/declaration/conservationregistres.aspx

Portail Québec, *Conservation et destruction de documents relative à Revenu Québec pour une entreprise*, en ligne : www4.gouv.qc.ca/fr/Portail/citoyens/programme-service/Pages/Info.aspx?sqctype=sujet&sqcid=1674