

REVENU

QUÉBEC



JUSTE.  
POUR TOUS.

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

[revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca)

2017-2018



Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

ISSN 1703-9320 (version imprimée)

ISSN 1703-9339 (version PDF)

ISBN 978-2-550-82965-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-82966-9 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2018

© Revenu Québec, 2018

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.



# TABLE DES MATIÈRES

	Message du président du conseil d'administration.....	7
	Message du président-directeur général.....	8
	Déclaration sur la fiabilité des résultats et de l'information .....	9
	Rapport de validation de la Direction principale de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation .....	11
	Chiffres clés.....	12
	Sommaire des résultats liés aux objectifs stratégiques.....	13
<b>Partie 1</b>	<b>Présentation de Revenu Québec</b>	<b>17</b>
	Mission .....	18
	Vision.....	18
	Valeurs .....	18
	Domaines d'activité .....	20
	Gouvernance.....	27
<b>Partie 2</b>	<b>Gestion des ressources</b>	<b>35</b>
	Ressources humaines.....	36
	Ressources financières .....	38
	Ressources immobilières .....	41
	Ressources informationnelles .....	42
<b>Partie 3</b>	<b>Présentation des résultats</b>	<b>43</b>
	Résultats liés au <i>Plan stratégique 2016-2020</i> .....	44
	Résultats liés à la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> .....	66
	Résultats liés au développement durable .....	69
<b>Partie 4</b>	<b>Autres exigences</b>	<b>85</b>
	Protection des renseignements confidentiels, accès à l'information et diffusion de l'information .....	86
	Accès à l'égalité en emploi.....	89
	Allègement réglementaire et administratif .....	90
	Développement des compétences .....	92
	Divulgateion d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics .....	92
	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration .....	93
	Éthique et déontologie.....	94
	Politique de financement des services publics.....	96
	Règles pour les bonis au rendement.....	97
	Suivi du <i>Plan d'action pour assurer l'équité fiscale</i> .....	98
<b>Partie 5</b>	<b>États financiers</b>	<b>101</b>



<b>Annexes</b>	<b>173</b>
ANNEXE 1	Composition du conseil d'administration ..... 174
ANNEXE 2	Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs ..... 182
ANNEXE 3	Organigramme au 31 mars 2018 ..... 199
ANNEXE 4	Exercice d'étalonnage 2017 – CEGO ..... 200
ANNEXE 5	Informations relatives aux activités en non-production ..... 203
ANNEXE 6	Application de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale..... 206
ANNEXE 7	Application de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale et de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés ..... 207
ANNEXE 8	Lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2018 ..... 208



## Liste des tableaux

TABLEAU 1	Principales clientèles par catégories.....	20
TABLEAU 2	Recettes fiscales et extrabudgétaires.....	21
TABLEAU 3	Remboursements d'impôt, de taxes et autres.....	23
TABLEAU 4	Clientèles bénéficiant de programmes sociofiscaux.....	24
TABLEAU 5	Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux.....	24
TABLEAU 6	Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition.....	25
TABLEAU 7	Pensions alimentaires.....	26
TABLEAU 8	Biens non réclamés.....	26
TABLEAU 9	Personnel par catégories d'emploi au 31 mars 2018.....	36
TABLEAU 10	Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi.....	36
TABLEAU 11	Taux de roulement du personnel régulier.....	37
TABLEAU 12	Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018.....	39
TABLEAU 13	Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus au cours de la période du 1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018.....	40
TABLEAU 14	Compensation financière – TPS/TVH.....	40
TABLEAU 15	Investissements en immobilisations.....	41
TABLEAU 16	Récupération fiscale.....	52
TABLEAU 17	Planifications fiscales agressives.....	52
TABLEAU 18	Récupération fiscale par lois au 31 mars 2018.....	53
TABLEAU 19	Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de contrôle fiscal.....	53
TABLEAU 20	Nombre d'ETC par activité de contrôle fiscal.....	54
TABLEAU 21	Créances fiscales recouvrées.....	54
TABLEAU 22	Taux de recouvrement des créances fiscales.....	55
TABLEAU 23	Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices.....	55
TABLEAU 24	État des créances fiscales par lois au 31 mars 2018.....	56
TABLEAU 25	Indice de contrôle de l'inventaire des créances fiscales.....	56
TABLEAU 26	Créances alimentaires recouvrées.....	57
TABLEAU 27	Activités d'enquête.....	57
TABLEAU 28	Activités d'inspection.....	58
TABLEAU 29	Condamnations découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle.....	59
TABLEAU 30	Investissements en formation.....	61
TABLEAU 31	Taux d'utilisation des services en ligne.....	63
TABLEAU 32	Résultats des normes de service de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> .....	66
TABLEAU 33	Résultats liés au <i>Plan d'action de développement durable 2016-2020 révisé</i> .....	71
TABLEAU 34	Nombre de demandes d'accès à l'information reçues.....	87
TABLEAU 35	Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et délais de traitement.....	87
TABLEAU 36	Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et décisions rendues.....	88
TABLEAU 37	Nombre de demandes d'accès à l'information ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable ou d'avis de révision reçus de la CAI et nombre de dossiers fermés par la CAI.....	88
TABLEAU 38	Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année.....	89
TABLEAU 39	Nombre d'exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises (année civile).....	91
TABLEAU 40	Volume des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004) pour les entreprises (année civile).....	91
TABLEAU 41	Coût des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004) pour les entreprises (année civile).....	91
TABLEAU 42	Divulgations d'actes répréhensibles ou communications de renseignements.....	92
TABLEAU 43	Mesures administratives ou disciplinaires appliquées en cas de manquements déontologiques.....	95
TABLEAU 44	Services assujettis ou partiellement assujettis à la <i>Politique de financement des services publics</i> .....	96



TABLEAU 45	Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et à celles des comités .....	180
TABLEAU 46	Rémunération des membres du conseil d'administration du 1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018 .....	181
TABLEAU 47	Résultats globaux des activités régulières en non-production .....	203
TABLEAU 48	Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés .....	204
TABLEAU 49	Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers .....	204
TABLEAU 50	Résultats des activités régulières en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes .....	205
TABLEAU 51	État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale .....	206
TABLEAU 52	Sommaire statistique 2017-2018 – Renoncations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale et renoncations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés .....	207

---

## Liste des graphiques et schéma

---

GRAPHIQUE 1	Répartition des ETC par secteurs d'activité .....	39
GRAPHIQUE 2	Répartition des coûts en ressources informationnelles .....	42
GRAPHIQUE 3	Évolution du taux de remise des sommes dues .....	48
GRAPHIQUE 4	Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation .....	61
GRAPHIQUE 5	Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins (%) .....	201
GRAPHIQUE 6	Taux d'appels abandonnés (%) .....	201
GRAPHIQUE 7	Délai moyen d'attente (en secondes) .....	201
GRAPHIQUE 8	Proportion mensuelle des appels reçus et proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins .....	202
SCHÉMA 1	Risques majeurs et enjeux stratégiques organisationnels .....	33



# MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de Revenu Québec. Les résultats contenus dans ce rapport s'inscrivent dans la poursuite des objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2016-2020*.

Je tiens d'emblée à exprimer ma reconnaissance envers les membres du conseil pour leur engagement dans la réalisation de leur mandat. D'ailleurs, j'aimerais souligner la nomination à notre conseil, en décembre 2017, de M<sup>me</sup> Nathalie Camden, de M<sup>me</sup> Chantal Castonguay, de M. Maurice Fréchette, de M. Frédéric Guay et de M. Guy Mineau. Leur expertise concourt grandement à l'accomplissement de notre fonction.

Pour remplir son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec et assurer une saine gestion de l'organisation, le conseil d'administration a révisé et adopté différentes politiques, notamment la *Politique relative à la reddition de comptes des activités de contrôle fiscal*, la *Politique en gestion intégrée des risques* et la *Politique en matière de développement durable*.

Le conseil d'administration a également approuvé le budget annuel, le *Plan des immobilisations quinquennal 2018-2023* ainsi que le *Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2018-2021*. De plus, il a pris connaissance du *Rapport annuel 2016-2017 du Bureau de la protection des droits de la clientèle*. Je vous invite à parcourir la partie « Gouvernance » du présent rapport afin de constater l'ensemble des travaux conduits par le conseil d'administration au cours de l'année 2017-2018.

Par ailleurs, le conseil d'administration a donné son aval à plusieurs projets majeurs, conformément au processus d'autorisation en vigueur, dont les projets Facturation obligatoire – Transport rémunéré de personnes, Registre des clients – Volet Consultation et Refonte du système L3 – Gestion des oppositions.

Je souhaite en terminant exprimer toute ma gratitude à l'ensemble du personnel, dont le dévouement et le travail contribuent à la réalisation de la mission de l'organisation.



Florent Gagné  
Québec, décembre 2018



# MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de Revenu Québec. L'année financière 2017-2018 aura été l'occasion de confirmer que le virage entrepris l'an dernier par Revenu Québec, qui vise à placer les citoyens et les entreprises au cœur de ses actions, constitue déjà une réussite.

Nous pouvons en effet constater plusieurs retombées positives, particulièrement le développement de relations basées sur la confiance et le respect avec les différentes clientèles. D'ailleurs, le nombre de plaintes reçues a diminué de plus de 40 % en l'espace de trois ans.

Dans la dernière année, Revenu Québec a concrétisé plusieurs actions visant à favoriser la conformité fiscale tout en améliorant la qualité des services qu'il offre. Notons, entre autres, la bonification des espaces en ligne personnalisés Mon dossier pour les citoyens et Mon dossier pour les entreprises. Autre exemple remarquable : la mise en place d'un authentifiant unique, une première dans l'appareil gouvernemental québécois, qui facilite l'accès aux services en ligne pour les particuliers. De plus, en participant à l'élaboration de matériel pédagogique dans le cadre du nouveau programme d'éducation financière, Revenu Québec souhaite sensibiliser les contribuables de demain à l'importance de contribuer au financement des services publics.

Par ailleurs, Revenu Québec a poursuivi ses efforts pour maintenir l'équité fiscale et lutter contre l'évasion fiscale, notamment en assurant le développement de son expertise dans le domaine de l'économie numérique. Il s'est vu confier le mandat de réaliser plusieurs mesures prévues dans le *Plan d'action pour assurer l'équité fiscale*, rendu public en novembre 2017 par le gouvernement du Québec. Dans les derniers mois, un groupe d'intervention spécialisé en planifications fiscales internationales a été mis sur pied, et plusieurs autres mesures ont été réalisées ou sont en cours de réalisation.

De plus, Revenu Québec a conclu, en août 2017, une entente avec Airbnb relative à la perception de la taxe sur l'hébergement, une première au Canada, et a mis en place, plus récemment, un programme d'inspection pour assurer la conformité dans le secteur de l'hébergement et ainsi permettre une saine concurrence.

Il s'agit ici de quelques exemples de réalisations qui n'auraient pu voir le jour sans le travail et le dévouement des quelque 12 000 hommes et femmes qui contribuent chaque jour à l'accomplissement de la mission de Revenu Québec. Je tiens d'ailleurs à les en remercier personnellement.

Je souhaite aussi remercier les membres du conseil d'administration pour leur appui et leur implication, qui ont assuré la performance de l'organisation. Je tiens également à souligner la contribution de mes collègues du comité de direction pour leur engagement et leur collaboration, qui ont été déterminants dans la réussite de ce virage.

En nous engageant à poursuivre sur cette lancée, nous perpétons donc notre engagement à être Juste. Pour tous.



René Martineau  
Président-directeur général par intérim  
Québec, décembre 2018



# DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de Revenu Québec relèvent de la responsabilité du président-directeur général ainsi que de celle des membres de la direction. Leur exactitude, leur exhaustivité et leur fiabilité de même que les contrôles qui s'y rapportent relèvent également de notre responsabilité.

À notre connaissance, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de Revenu Québec

- correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018;
- décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, les domaines d'activité, la clientèle, les services ainsi que la structure administrative de Revenu Québec;
- présente les objectifs fixés, les cibles, les indicateurs et les résultats qui leur sont associés ainsi que des données sur l'utilisation des ressources, conformément au *Plan stratégique 2016-2020* et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et gérer les risques auxquels l'organisation est exposée, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle tout au long de l'année.

Par ailleurs, différents comités du conseil d'administration, dont le comité d'audit, sont également en place pour effectuer le suivi des activités.

La Direction principale de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation s'est assurée de la plausibilité et de la cohérence, dans tous leurs aspects significatifs, des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018*; son rapport de validation est joint au présent document.

À notre avis, les résultats, les renseignements et les explications contenus dans ce rapport ainsi que les contrôles qui s'y rapportent sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018.

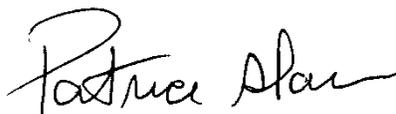


Le président-directeur général et les membres de la direction,



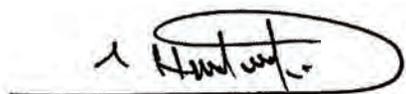
**René MARTINEAU**

Président-directeur général par intérim  
Vice-président et directeur général  
de la législation



**Patrice ALAIN**

Vice-président et directeur général  
du traitement et des technologies



**Hajib AMACHI**

Vice-président et directeur général  
des entreprises



**Nicole BOURGET**

Vice-présidente et directrice générale  
des particuliers



**Danièle CANTIN**

Vice-présidente et directrice générale  
du recouvrement



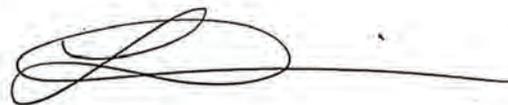
**Sin-Bel KHUONG**

Secrétaire générale et directrice  
du Bureau du président-directeur général



**Josée MORIN**

Vice-présidente et directrice générale  
de la protection des droits et de l'éthique



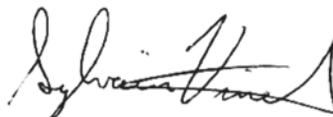
**Line PAULIN**

Vice-présidente et directrice générale  
des ressources humaines et des communications



**Daniel PRUD'HOMME**

Vice-président et directeur général  
de l'innovation et de l'administration



**Sylvain VINET**

Directeur général  
des enquêtes, de l'inspection et des poursuites pénales

Québec, décembre 2018



# RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION PRINCIPALE DE L'AUDIT INTERNE, DES ENQUÊTES ET DE L'ÉVALUATION

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2018, à l'exception des données provenant des états financiers présentés à la partie 5.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives ainsi qu'à appliquer des procédures analytiques et des contrôles arithmétiques. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le présent rapport.

Au terme de notre examen, nous concluons que les informations présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* nous paraissent, dans tous leurs aspects significatifs, plausibles et cohérentes.

La directrice principale de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation,



Suzanne St-Pierre  
Québec, décembre 2018



# CHIFFRES CLÉS

Au 31 mars 2018

Principaux résultats	<b>115,6</b> milliards de dollars de recettes	<b>27,4</b> milliards de dollars en remboursements d'impôt, de taxes et autres	<b>2,7</b> milliards de dollars en récupération fiscale
	<b>488,6</b> millions de dollars versés aux créanciers auxquels s'applique le Programme de perception des pensions alimentaires	<b>5,6</b> milliards de dollars versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, dont plus de 1,6 milliard de dollars pour le crédit d'impôt pour solidarité, qui est versé à plus de 2,8 millions de ménages	<b>5 014</b> particuliers en affaires et PME bénéficiant du programme d'accompagnement
Clientèles	<b>642 048</b> particuliers en affaires	<b>6,5</b> millions de particuliers produisant une déclaration de revenus	<b>557 731</b> sociétés inscrites aux fichiers de Revenu Québec en vertu de la Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3)
Communications	<b>4,0</b> millions d'appels téléphoniques reçus	<b>63 328</b> courriels relatifs à des demandes d'information	<b>566 237</b> demandes effectuées par correspondance
Services en ligne	<b>20,4</b> millions de visites sur son site Internet	<b>85,0 %</b> des déclarations de revenus des particuliers effectuées par voie électronique	<b>84,3 %</b> des déclarations de revenus des sociétés effectuées par voie électronique
Ressources	<b>11 830</b> employés réguliers et occasionnels	<b>16</b> comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec	



# SOMMAIRE DES RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES

ENJEU 1 QUALITÉ DES SERVICES			
Indicateur global	Cibles	Constat	Pages
Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services	2019-2020 : Citoyens : 95 % Entreprises : 80 %		44
<b>Orientation 1.1 Offrir des services simples, accessibles et fiables</b>			
<b>Objectif 1.1.1 Simplifier les démarches de la clientèle ainsi que poursuivre l'allègement réglementaire et administratif</b>			
Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Mesures mises en œuvre	2016-2020 : Faire un bilan des mesures		45
Pourcentage d'inscriptions à Mon dossier et à Clic Revenu <sup>1</sup>	2019-2020 : Particuliers inscrits à Mon dossier : 30 % Entreprises inscrites à Clic Revenu <sup>1</sup> : 45 %		45
Coûts des formalités administratives touchant les entreprises	2018 : Réduire le coût des formalités de 10 %		45
1. Le 30 mars 2017, Clic Revenu est devenu Mon dossier pour les entreprises.			
<b>Objectif 1.1.2 Assurer la qualité de l'information donnée aux citoyens et aux entreprises</b>			
Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Actions mises en place pour offrir une information de qualité	2016-2020 : Faire un bilan des actions		46
<b>Orientation 1.2 Entretien d'une relation de confiance avec les citoyens et les entreprises</b>			
<b>Objectif 1.2.1 Miser sur une relation respectueuse avec la clientèle en favorisant la collaboration et l'accompagnement et en assurant la conformité des pratiques avec la Charte des droits des contribuables et des mandataires</b>			
Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Taux de satisfaction à l'égard du service offert par le personnel	2019-2020 : Particuliers : 90 % ou plus Entreprises : 90 % ou plus		47
Taux de satisfaction à l'égard de l'approche en contrôle fiscal	2019-2020 : Particuliers : 80 % Entreprises : 80 %		47
Satisfaisant               À surveiller               Actions requises              - Non disponible			



## ENJEU 2 ÉQUITÉ

Indicateurs globaux	Cibles	Constats	Pages
Taux de remise volontaire des sommes dues	2016-2020 : Démontrer une tendance positive	●	48
Proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	2016-2020 : Citoyens <sup>1</sup> : 95 % ou plus Entreprises <sup>1</sup> : 88 %	●	48

1. Le terme *citoyens* inclut les particuliers en affaires, et le terme *entreprises* désigne les entreprises ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.

### Orientation 2.1 Favoriser la conformité fiscale volontaire et assurer le respect des lois et des règlements que nous appliquons

#### Objectif 2.1.1 Aider les citoyens et les entreprises à remplir leurs obligations et à se prévaloir de leurs droits

Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Nombre de particuliers en affaires et de petites et moyennes entreprises (PME) ayant bénéficié du programme d'accompagnement	2019-2020 : Particuliers en affaires : à déterminer PME : à déterminer	●	49

#### Objectif 2.1.2 Influencer sur les comportements des citoyens et des entreprises en vue de favoriser le respect des lois fiscales

Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Taux d'évasion fiscale	2016-2020 : Faire baisser l'évasion fiscale dans les secteurs à risque	●	50

#### Objectif 2.1.3 Prévenir, contrer et réprimer les infractions à l'égard des lois et des règlements que nous appliquons

Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Taux de condamnation	2016-2020 : 95 % ou plus	●	57
Taux de conformité aux obligations fiscales à la suite d'une inspection	2019-2020 : Atteindre un taux global de 75 %	●	57

● Satisfaisant    ◐ À surveiller    ○ Actions requises    – Non disponible



## ENJEU 3 MOBILISATION DU PERSONNEL

Indicateur global	Cibles	Constat	Pages
Indice de mobilisation	2019-2020 : Faire augmenter l'indice de mobilisation de 2018 à 2020		60

### Orientation 3.1 Offrir un environnement de travail et des défis stimulants

Objectif 3.1.1 Renforcer la culture organisationnelle favorisant la concertation, l'engagement et la reconnaissance

Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Actions posées afin d'appuyer la concertation, l'engagement et la reconnaissance du personnel	2016-2020 : Faire un bilan des actions		60

Objectif 3.1.2 Développer les compétences et offrir des occasions d'apprentissage favorisant l'évolution de la carrière

Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Pourcentage des membres du personnel rencontrés par leur gestionnaire concernant leur carrière	2019-2020 : 95 %	-	61

Objectif 3.1.3 Améliorer les pratiques de gestion de la performance du personnel

Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Pourcentage des membres du personnel ayant reçu des attentes signifiées et ayant fait l'objet d'une évaluation de la performance au cours de l'année	2019-2020 : 95 %	-	62

 Satisfaisant     À surveiller     Actions requises    - Non disponible



## ENJEU 4 EFFICIENCE

Indicateurs globaux	Cibles	Constats	Pages
Performance de Revenu Québec par rapport à celles d'autres administrations fiscales	2016-2020 : Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus		62
Taux d'utilisation des services en ligne	2019-2020 Déclarations de revenus : 85 % Autres services en ligne : 75 %		62

### Orientation 4.1 Accroître la performance organisationnelle

#### Objectif 4.1.1 Intégrer en continu les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion

Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Étalonnage des meilleures pratiques de gestion et de gouvernance	Cible 2016-2020 : Faire un bilan des études d'étalonnage		63

#### Objectif 4.1.2 Optimiser et simplifier nos processus

Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Actions mises en place pour optimiser et simplifier nos processus	2016-2020 : Faire un bilan des actions		64
Actions mises en place afin de favoriser l'agilité organisationnelle	2019-2020 : Taux d'utilisation des méthodes agiles dans la réalisation des projets relatifs aux ressources informationnelles : 70 % Taux d'utilisation des méthodes agiles en ce qui concerne le maintien de l'actif informationnel : 70 %		64

#### Objectif 4.1.3 Poursuivre la mise en œuvre de la vision d'affaires et de l'architecture d'entreprise

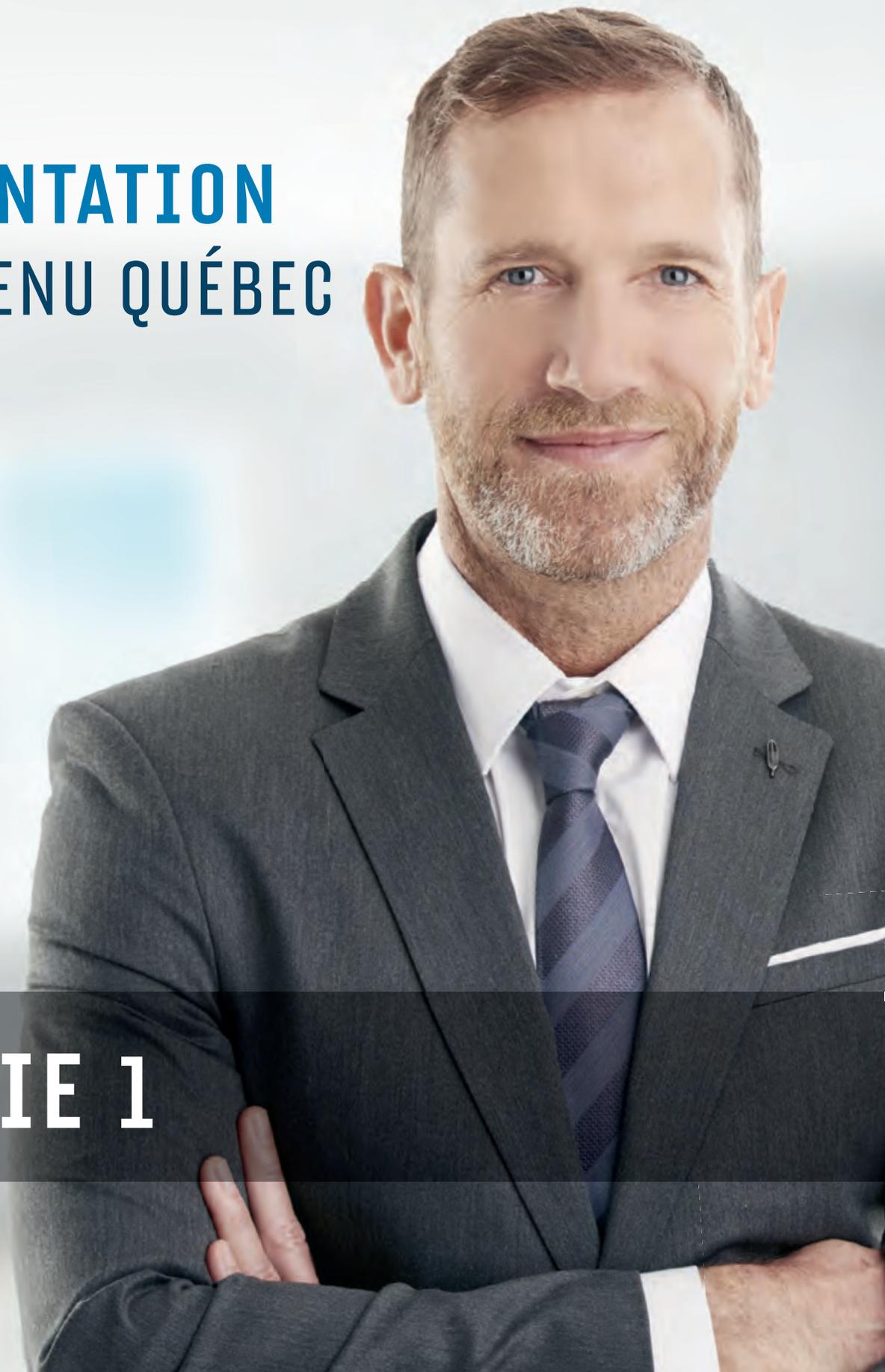
Indicateurs	Cibles	Constats	Pages
Taux de réalisation de la vision d'affaires et de l'architecture d'entreprise	2016-2020 : Démontrer une progression constante		65
Taux de réalisation du plan triennal des investissements	2016-2020 : Maintenir un taux annuel de réalisation de 80 %		65

 Satisfaisant    
  À surveiller    
  Actions requises    
 – Non disponible



# PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC

**PARTIE 1**



# MISSION

Percevoir les impôts et les taxes ainsi qu'administrer les programmes et les services que nous confie le gouvernement.

Revenu Québec, en tant que responsable de l'administration de la fiscalité, doit s'assurer que chaque citoyen paie les sommes qu'il doit à l'État. Il joue ainsi un rôle essentiel au sein de l'appareil gouvernemental en percevant les revenus nécessaires au financement des services publics. De plus, il permet aux citoyens d'avoir rapidement accès aux sommes auxquelles ils ont droit.

# VISION

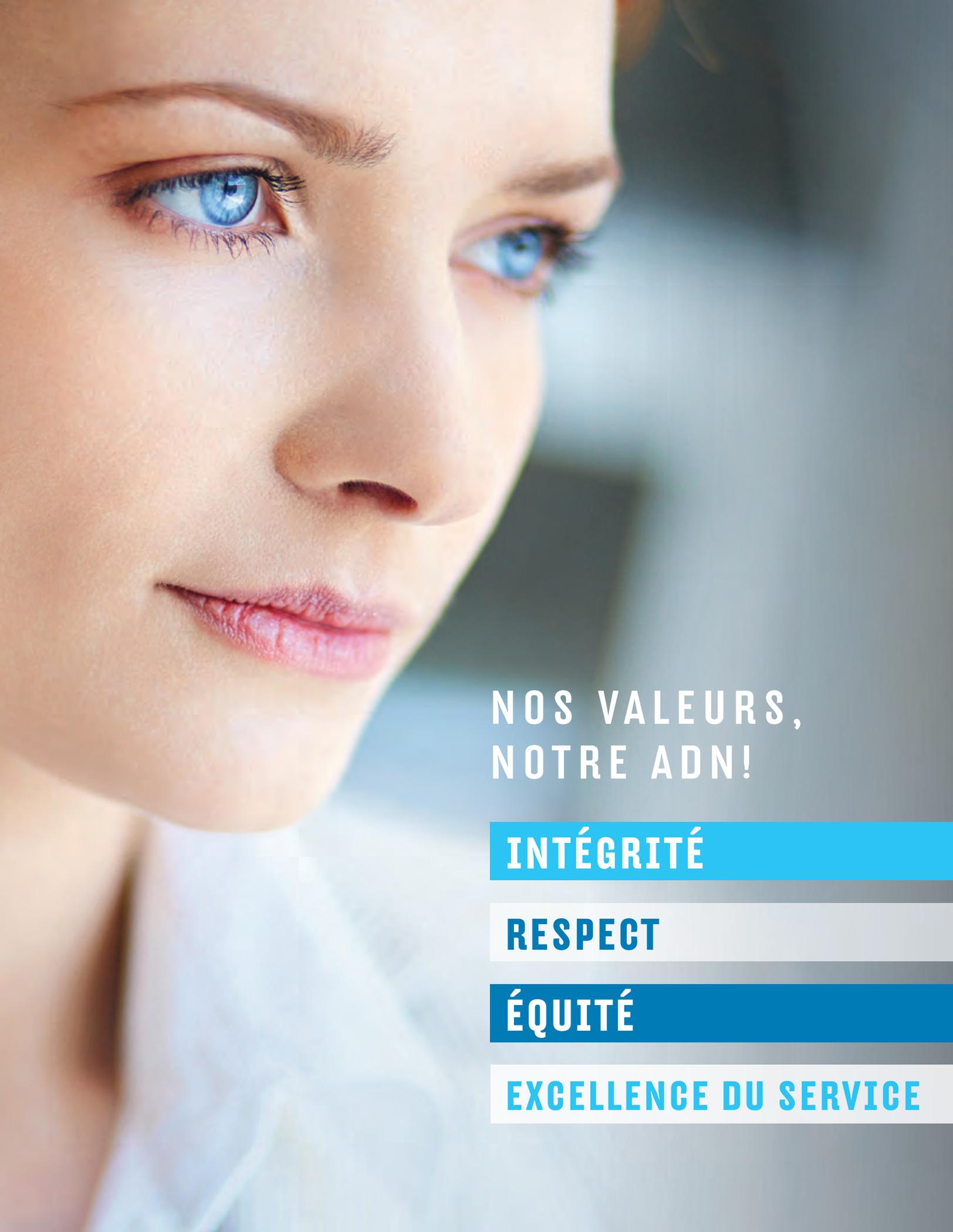
**Juste. Pour tous.**

Dans la réalisation de sa mission, Revenu Québec vise à être *Juste. Pour tous.* Plus qu'une simple signature, cet engagement constitue la vision que Revenu Québec souhaite résolument représenter.

# VALEURS

Quatre valeurs servent de référence au personnel et lui permettent d'assumer collectivement la mission de Revenu Québec : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service. Elles soutiennent l'ensemble des actions du personnel et leur donnent un sens.



A close-up, profile view of a woman's face, focusing on her eyes and nose. She has light skin and striking blue eyes. The background is softly blurred, suggesting an indoor setting.

**NOS VALEURS,  
NOTRE ADN!**

**INTÉGRITÉ**

**RESPECT**

**ÉQUITÉ**

**EXCELLENCE DU SERVICE**

# DOMAINES D'ACTIVITÉ

Revenu Québec intervient dans plusieurs domaines d'activité. En plus de percevoir les impôts et les taxes, il administre des programmes sociofiscaux. Il assure également la perception des pensions alimentaires ainsi que l'administration provisoire des biens non réclamés.

## Perception des impôts et des taxes

Revenu Québec perçoit les impôts et les taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics. Il intervient auprès d'une clientèle nombreuse et diversifiée. Celle-ci comprend l'ensemble des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont 9,8 % sont des particuliers en affaires. Elle comprend également les entreprises, soit les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés, et les mandataires qui perçoivent des taxes et des retenues à la source pour l'État.

**TABLEAU 1** Principales clientèles par catégories

Clientèles <sup>1</sup>	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Particuliers</b>			
Particuliers <sup>2</sup>	6 457 372	6 487 681	6 536 758
Particuliers en affaires <sup>2, 3</sup>	620 681	629 373	642 048
<b>Entreprises</b>			
Sociétés <sup>4</sup>	542 447	550 114	557 731
Mandataires – TVQ <sup>5</sup>	675 525	679 717	694 416
Mandataires – TPS/TVH <sup>6</sup>	650 638	655 551	669 640
Mandataires – Retenues à la source	293 727	291 706	295 570
Mandataires – Tabac et carburants <sup>7</sup>	12 575	12 728	12 312

1. La même clientèle peut se trouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers et de particuliers en affaires ayant produit une déclaration de revenus pour les années d'imposition 2014, 2015 et 2016, dénombrés respectivement dans les exercices 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018.
3. Nombre de particuliers ayant déclaré au moins un des revenus d'affaires suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Nombre de sociétés ayant un statut régulier inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur les impôts au 31 mars.
5. Nombre de mandataires ayant un statut régulier inscrits au fichier de la TVQ au 31 mars.
6. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TPS/TVH, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
7. Nombre de mandataires ayant un statut régulier inscrits aux fichiers des lois correspondantes au 31 mars, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.



## Recettes

Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères ou organismes ou pour le compte du gouvernement du Canada en vertu d'une loi, d'une entente, d'un décret ou d'un arrêté ministériel.

**TABLEAU 2** Recettes fiscales et extrabudgétaires

Recettes	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Recettes fiscales</b>			
Impôt sur le revenu et les biens			
Particuliers	30 153	31 695	33 218
Sociétés	7 953	8 559	9 065
<b>Total partiel</b>	<b>38 106</b>	<b>40 254</b>	<b>42 283</b>
Taxes à la consommation			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	25 372	26 036	27 159
Taxe sur les carburants	15	17	19
Impôt sur le tabac	964	940	896
Taxe spécifique sur les boissons alcooliques <sup>1</sup>	542	121	152
<b>Total partiel</b>	<b>26 893</b>	<b>27 114</b>	<b>28 226</b>
Droits et permis <sup>2</sup>	50	49	21
<b>Total des recettes fiscales</b>	<b>65 049</b>	<b>67 417</b>	<b>70 530</b>



Recettes	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Recettes extrabudgétaires</b>			
Autorité régionale de transport métropolitain <sup>3</sup>	99	90	91
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (cotisation relative aux normes du travail)	74	73	66
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (versements périodiques relatifs à la santé et à la sécurité du travail)	2 673	2 651	2 729
Fonds Avenir Mécénat Culture <sup>4</sup>	5	5	5
Fonds de développement du sport et de l'activité physique <sup>4</sup>	60	60	60
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	31	23	30
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux <sup>5</sup>	1 148	924	–
Fonds de l'assurance médicaments	998	1 041	1 200
Fonds de partenariat touristique <sup>4</sup>	81	88	108
Fonds de soutien aux proches aidants des aînés <sup>4</sup>	15	15	15
Fonds des générations <sup>1, 4, 6</sup>	155	627	724
Fonds des pensions alimentaires	514	501	501
Fonds des réseaux de transport terrestre <sup>4</sup>	2 464	2 499	2 538
Fonds des ressources naturelles <sup>4, 7</sup>	–	19	20
Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance <sup>8</sup>	8	106	159
Fonds des services de santé	6 911	7 164	7 446
Fonds du patrimoine culturel québécois <sup>4</sup>	16	16	16
Fonds du Plan Nord <sup>4</sup>	77	74	79
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie <sup>4</sup>	20	20	20
Fonds pour le développement des jeunes enfants <sup>4</sup>	15	15	15
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	24	25	26
Régime québécois d'assurance parentale	2 052	2 098	2 184
Retraite Québec (Régime de rentes du Québec)	13 321	14 081	14 805
Taxe municipale pour le 9-1-1	39	43	47
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	11 136	11 686	12 204
<b>Total des recettes extrabudgétaires</b>	<b>41 936</b>	<b>43 944</b>	<b>45 088</b>
<b>Total</b>	<b>106 985</b>	<b>111 361</b>	<b>115 618</b>

1. Le budget 2014-2015 prévoit des versements au Fonds des générations provenant de la taxe spécifique sur les boissons alcooliques et totalisant un montant annuel de 500 millions de dollars à partir de 2016-2017 (100 millions de dollars en 2015-2016).

2. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2017, les activités du Registraire des entreprises ont été transférées au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

3. Le 1<sup>er</sup> juin 2017, l'Autorité régionale de transport métropolitain a été créée à la suite de l'abolition de l'Agence métropolitaine de transport.

4. Les sommes représentent des recettes fiscales attribuées à ces fonds en vertu de décrets ou d'arrêtés ministériels. Pour le Fonds de partenariat touristique, elles incluent également les montants de la taxe sur l'hébergement perçue.

5. La contribution santé est réduite progressivement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et abolie en date du 1<sup>er</sup> janvier 2017.

6. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2015, les responsabilités relatives à l'application de la Loi sur l'impôt minier (RLRQ, chapitre I-0.4) ont été confiées à Revenu Québec. Les droits miniers, après déduction du montant des droits versés au Fonds des ressources naturelles, sont attribués au Fonds des générations.

7. Depuis février 2017, une partie des droits miniers perçus est versée au volet du patrimoine minier du Fonds des ressources naturelles.

8. Depuis le 21 avril 2015, les particuliers dont l'enfant fréquente un service de garde subventionné peuvent devoir payer une contribution additionnelle en fonction de leur revenu familial. Cette contribution est perçue lors de la production de la déclaration de revenus des particuliers ou au moyen de retenues à la source. Les sommes perçues sont versées au nouveau Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance.



## Remboursements

Revenu Québec effectue également des remboursements relatifs aux lois fiscales du Québec qu'il applique.

**TABLEAU 3** Remboursements d'impôt, de taxes et autres

Remboursements	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Impôt sur le revenu et les biens</b>			
Particuliers <sup>1</sup>	9 371	9 024	10 282
Sociétés <sup>1</sup>	3 183	3 089	2 806
<b>Total partiel</b>	<b>12 554</b>	<b>12 113</b>	<b>13 088</b>
<b>Taxes à la consommation</b>			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	8 144	8 526	9 022
Taxe sur les carburants	–	–	1
Impôt sur le tabac	15	22	17
<b>Total partiel</b>	<b>8 159</b>	<b>8 548</b>	<b>9 040</b>
<b>Autres</b>			
Droits et permis	1	1	1
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	4 752	5 103	5 280
<b>Total partiel</b>	<b>4 753</b>	<b>5 104</b>	<b>5 281</b>
<b>Total</b>	<b>25 466</b>	<b>25 765</b>	<b>27 409</b>

1. Ces remboursements incluent ceux versés au fonds relatif à l'administration fiscale.

Au cours de l'exercice 2017-2018, Revenu Québec a effectué des remboursements de 27,4 milliards de dollars, ce qui représente une hausse de 6,4 % par rapport à l'exercice financier précédent.

---

## Administration des programmes sociofiscaux

---

Revenu Québec redistribue des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux. Les trois tableaux suivants présentent respectivement la clientèle et les sommes versées en fonction des différents programmes sociofiscaux, que ce soit à la suite de la production de la déclaration de revenus ou sous forme de versements anticipés.



**TABLEAU 4** Clientèles bénéficiant de programmes sociofiscaux

Clientèles	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Bénéficiaires – Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	460 386	502 452	506 571
Bénéficiaires – Prime au travail	542 431	366 495	393 651
Bénéficiaires – Allocation-logement	117 110	111 412	104 831
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour solidarité <sup>1</sup>	2 953 725	2 911 769	2 809 688
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés <sup>2</sup>	292 652	309 175	328 900
Bénéficiaires – Incitatif québécois à l'épargne-études	531 310	566 196	603 512
Bénéficiaires – Crédit d'impôt pour le soutien aux enfants <sup>3</sup>	863 832	870 571	876 459

1. Le nombre de ménages bénéficiaires correspond au cumul du nombre de demandeurs distincts ayant reçu le crédit d'impôt pour solidarité d'avril à mars, et ce, peu importe la période visée par les sommes versées. Le terme *demandeur* désigne l'un des deux membres d'un couple, s'il y a lieu.
2. Le nombre de ménages correspond au nombre de bénéficiaires ayant reçu des versements anticipés ou ayant demandé le crédit d'impôt dans leur déclaration de revenus pour les années 2014, 2015 et 2016, dénombrés respectivement dans les exercices 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018.
3. Le nombre de bénéficiaires du crédit d'impôt pour le soutien aux enfants est tiré des rapports annuels de gestion de la Régie des rentes du Québec (Retraite Québec depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016) aux 31 décembre 2015, 2016 et 2017. Ce crédit d'impôt est administré par cet organisme, mais les débours sont pris en charge par Revenu Québec.

**TABLEAU 5** Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux

Programmes	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants <sup>1</sup>	588,7	624,2	654,3
Prime au travail <sup>1</sup>	342,4	289,8	313,0
Allocation-logement <sup>2</sup>	76,5	74,3	70,4
Crédit d'impôt pour solidarité	1 826,2	1 697,2	1 608,8
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés <sup>1, 3</sup>	371,5	410,4	460,0
Incitatif québécois à l'épargne-études <sup>4</sup>	67,5	72,1	79,7
<b>Total partiel</b>	<b>3 272,8</b>	<b>3 168,0</b>	<b>3 186,2</b>
Crédit d'impôt pour le soutien aux enfants <sup>5</sup>	2 214,0	2 247,6	2 394,7
<b>Total<sup>6, 7</sup></b>	<b>5 486,8</b>	<b>5 415,6</b>	<b>5 580,9</b>

1. Les sommes versées et comptabilisées dans les exercices 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018 concernent les années d'imposition 2014 à 2016.
2. Revenu Québec administre le programme Allocation-logement. Toutefois, les débours sont pris en charge par la Société d'habitation du Québec.
3. Les sommes comptabilisées incluent les montants demandés dans la déclaration de revenus ainsi que les sommes versées par anticipation et pour lesquelles aucune déclaration de revenus n'a encore été produite.
4. Pour l'exercice 2015-2016, les résultats inscrits concernent les années d'imposition 2007 à 2014. Pour l'exercice 2016-2017, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2015. Pour l'exercice 2017-2018, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2016.
5. Cette mesure est administrée par Retraite Québec, mais les débours sont pris en charge par Revenu Québec.
6. Les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux peuvent différer des sommes présentées dans les états financiers, notamment parce que ces dernières sont comptabilisées sur une base d'exercice.
7. À l'exception du programme Allocation-logement, les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux sont incluses dans les remboursements d'impôt sur le revenu des particuliers présentés au tableau 3.



**TABLEAU 6** Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition

Programmes	(En millions de dollars)		
	2015	2016	2017
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	403,9	416,4	434,1
Prime au travail	5,8	5,5	5,8
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	341,0	375,7	412,8
<b>Total</b>	<b>750,7</b>	<b>797,6</b>	<b>852,7</b>

En 2017-2018, près de 5,6 milliards de dollars ont été accordés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, soit 3,1 % de plus qu'en 2016-2017. Ce sont également plus de 850 millions de dollars qui ont été versés par anticipation pour l'année d'imposition 2017, soit 6,9 % de plus que pour l'année précédente.

Ces accroissements s'expliquent par une hausse des sommes versées à titre de crédit d'impôt pour le soutien aux enfants, qui est principalement attribuable au versement rétroactif lié aux suppléments accordés pour l'achat de fournitures scolaires, ainsi que par la hausse de celles versées à titre de crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, qui est une conséquence de l'augmentation du nombre de bénéficiaires et du rehaussement du taux du crédit de 2013 à 2017, lequel est graduellement passé de 30 % à 35 %. Ils s'expliquent également par la hausse des sommes versées à titre de crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, qui est principalement attribuable à l'augmentation des tarifs, ainsi que par la hausse des sommes versées à titre de crédits d'impôt relatifs à la prime au travail, qui est attribuable à la majoration du revenu familial maximal permettant aux bénéficiaires sans enfants d'avoir droit à ce crédit. Pour sa part, la diminution des sommes versées à titre de crédit d'impôt pour solidarité est attribuable aux modifications apportées à ce crédit depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, dont la preuve quant au statut de propriétaire, de locataire ou de sous-locataire d'un logement admissible.

## Perception des pensions alimentaires

Le Programme de perception des pensions alimentaires a pour objectif d'assurer la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien. L'administration du programme a été confiée à Revenu Québec, qui perçoit la pension alimentaire auprès de la personne qui doit la payer (le débiteur) et la verse à la personne qui doit la recevoir (le créancier).

En 2017-2018, 77,6 %<sup>1</sup> des créanciers ont reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier. Le programme a ainsi versé 488,6 millions de dollars à titre de pensions alimentaires pour l'exercice 2017-2018. De cette somme, 473,7 millions de dollars ont été versés aux créanciers alimentaires et 14,9 millions de dollars ont été remis au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), en vertu de la subrogation relative aux droits du créancier prévue dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1).

1. Ce pourcentage n'inclut pas certains dossiers inscrits dans le nouveau système des pensions alimentaires depuis le 26 juin 2017, ce qui représente moins de 1 % des résultats au 31 mars 2018.



**TABLEAU 7 Pensions alimentaires**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Nombre de créanciers et de débiteurs	267 435	269 705	274 007
Sommes versées aux créanciers du programme (en millions de dollars)	500,5	487,8	488,6
Proportion des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier	79,4 %	78,2 %	77,6 %

Revenu Québec a atteint un taux de perception des pensions alimentaires auprès des débiteurs de 96,0 %<sup>2</sup>. De plus, le délai de 20 jours accordé pour effectuer une première intervention de recouvrement à la suite d'un refus de payer de la part d'un débiteur a été maintenu à 99,9 %.

### Administration provisoire des biens non réclamés

Revenu Québec a le mandat de recevoir, d'administrer provisoirement et de liquider les biens non réclamés. Il s'agit, entre autres, de biens provenant de successions non réclamées, de produits financiers non réclamés et d'autres biens non réclamés situés au Québec dont les ayants droit sont inconnus ou introuvables.

Pour remplir cette mission, Revenu Québec réalise plusieurs activités, dont les suivantes :

- il reçoit les biens non réclamés;
- il informe la population, au moyen d'avis publics diffusés dans les journaux et sur son site Internet, du registre des biens non réclamés et de Mon dossier, qu'il administre provisoirement les biens non réclamés qui lui sont confiés;
- il recherche les ayants droit;
- il remet les biens ou la valeur de ceux-ci aux ayants droit qui se manifestent;
- il liquide les biens et remet leur valeur à l'État, plus précisément au Fonds des générations, au bénéfice de l'ensemble des citoyens, lorsque la recherche d'ayants droit est infructueuse.

En 2017-2018, à la suite du traitement des réclamations, Revenu Québec a remis aux ayants droit une somme totalisant 49,4 millions de dollars.

**TABLEAU 8 Biens non réclamés**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Montant total des remises aux ayants droit (en millions de dollars)	24,3	32,2	49,4
Montant total des remises à l'État (en millions de dollars)	54,4	53,5	6,0

La diminution du montant des remises à l'État en 2017-2018 s'explique principalement par la baisse de la valeur des biens reçus ainsi que par l'augmentation du montant des remises aux ayants droit. En effet, certaines remises ont dû être rapatriées et des intérêts ont dû être appliqués, car elles avaient été versées à l'État lors d'une remise antérieure.

2. Ce pourcentage n'inclut pas certains dossiers inscrits dans le nouveau système des pensions alimentaires depuis le 26 juin 2017, ce qui représente moins de 1 % des résultats au 31 mars 2018.



# GOUVERNANCE

---

## Conseil d'administration

---

Le conseil d'administration de Revenu Québec supervise la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de l'organisation. De plus, il est responsable de la réalisation de la mission, pour laquelle le président-directeur général exerce, à l'exclusion du conseil d'administration, les fonctions et les pouvoirs confiés au ministre. Les membres du conseil d'administration sont présentés à l'annexe 1.

### Rôle et réalisations du conseil d'administration

Le conseil d'administration a pour rôle d'établir les orientations stratégiques, de s'assurer de leur mise en application et de veiller à la bonne performance de Revenu Québec.

En 2017-2018, les membres du conseil d'administration se sont réunis à sept reprises. Dans l'exercice de son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec, le conseil d'administration, pour assurer une saine gestion de l'organisation, a révisé et adopté notamment la *Politique relative à la reddition de comptes des activités de contrôle fiscal*, la *Politique en gestion intégrée des risques* et la *Politique en matière de développement durable*.

Le conseil a également adopté les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2017 ainsi que le *Rapport annuel de gestion 2016-2017*. Il a fait de même pour le budget de l'exercice financier et le *Plan de l'effectif 2018-2019*. Il a également adopté les états financiers annuels des biens sous administration pour les biens non réclamés pour l'exercice clos le 31 décembre 2016. Le conseil a procédé à l'examen et à l'adoption du *Plan des immobilisations quinquennal 2018-2023* (volets des ressources informationnelles, matérielles et immobilières), du *Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2018-2021* ainsi que du renouvellement d'emprunts 2017-2020. De plus, le conseil a adopté le plan d'action 2017-2018 concernant le *Plan visant l'utilisation optimale des ressources*.

Par ailleurs, les membres ont pris en compte les résultats des travaux réalisés en ce qui concerne l'attestation de l'intégrité des contrôles internes (volet financier), l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de la divulgation de l'information financière et l'attestation de l'intégrité des contrôles internes des systèmes d'information pour l'exercice terminé le 31 mars 2017. Ils ont notamment procédé à l'examen du rapport annuel 2016-2017, du plan de travail 2017-2018 et du rapport annuel sur les plans d'action au 30 juin 2016 du responsable de l'observation des règles contractuelles ainsi que du bilan annuel des activités de contrôle fiscal 2016-2017.

Le conseil a approuvé certains projets majeurs, conformément au processus d'autorisation en vigueur, dont les projets Facturation obligatoire – Transport rémunéré de personnes, Registre des clients – Volet Consultation et Refonte du système L3 – Gestion des oppositions. Les membres ont également examiné et autorisé la signature d'engagements financiers de 5 millions de dollars et plus, notamment pour les projets Contrat à exécution – Services professionnels, Facturation obligatoire – Transport rémunéré de personnes, Plateforme d'intégration de l'information et Implantation d'une structure de classification et de rémunération en lien avec le système de gestion intégré des ressources humaines.

Le conseil a approuvé le mandat portant sur le cadre financier du projet de refonte de la classification et de la rémunération ainsi que le mandat de négociation avec le Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec. D'autre part, les membres ont adopté la *Politique-cadre en gestion des ressources humaines*, la



*Politique concernant les structures de classification et de rémunération, la directive Recours d'un employé non syndiqué (incluant le personnel d'encadrement) ainsi que la Directive concernant l'ensemble des conditions de travail des cadres.* Ils ont également révisé et adopté la *Directive sur le remboursement des frais de voyage et de séjour des membres du conseil d'administration.*

De plus, dans le domaine de la gouvernance, le conseil a révisé le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et le Règlement intérieur. Il a aussi révisé et adopté le Règlement du conseil d'administration sur la signature de certains actes, documents ou écrits de l'Agence du revenu du Québec, *L'éthique et les valeurs – Document à l'intention des dirigeants et des employés* ainsi que le Programme d'accueil à l'intention des nouveaux membres du conseil d'administration.

Enfin, les membres ont pris connaissance du bilan faisant état du suivi du *Plan d'action donnant suite au Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen* ainsi que du bilan et de l'évaluation du projet *Système de gestion intégré des ressources humaines – Volet Paie*. Ils ont aussi examiné le rapport annuel interne sur la gestion des plaintes 2016-2017 ainsi que le *Rapport annuel 2016-2017 du Bureau de la protection des droits de la clientèle*.

## Comités du conseil d'administration

Les différents comités ont pour rôle principal de formuler des recommandations au conseil d'administration dans leur domaine d'intérêt respectif. Le mandat et un sommaire des travaux de ces comités pour 2017-2018 sont présentés ci-dessous.

### Comité d'audit

Le comité d'audit s'assure que Revenu Québec a adopté des pratiques de saine gouvernance, plus particulièrement en matière de contrôles internes, de communication d'information financière, de gestion des risques, d'optimisation des ressources, d'évaluation des programmes, de respect des lois et des politiques ainsi que d'audit interne. Il fait les recommandations conséquentes en ces matières au conseil d'administration et se penche sur tout autre sujet que ce dernier peut lui soumettre. Il effectue également le suivi des activités relatives à l'évaluation des programmes et à l'audit interne.

En 2017-2018, le comité d'audit a tenu huit séances. Il a notamment examiné les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2017 et en a recommandé l'adoption au conseil d'administration. Il a fait de même pour le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* ainsi que pour le budget 2018-2019 et le renouvellement du régime d'emprunts 2017-2020. Il a également examiné et recommandé au conseil pour adoption la *Politique relative à la reddition de comptes des activités de contrôle fiscal*, la *Politique en gestion intégrée des risques*, les états financiers annuels des biens sous administration pour les biens non réclamés pour l'exercice clos le 31 décembre 2016 ainsi que le *Plan des immobilisations quinquennal 2018-2023* (volets des ressources informationnelles, matérielles et immobilières).

Le comité a également examiné et recommandé au conseil les résultats des travaux réalisés en ce qui concerne l'attestation de l'intégrité des contrôles internes (volet financier) et l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de la divulgation de l'information financière pour l'exercice terminé le 31 mars 2017. Il a également examiné et pris en considération le suivi du plan d'action 2016-2017 concernant le *Plan visant l'utilisation optimale des ressources* ainsi que celui du *Tableau de bord de l'utilisation optimale des ressources 2016-2017*. De plus, il a examiné et recommandé au conseil pour adoption le plan d'action 2017-2018 concernant le *Plan visant l'utilisation optimale des ressources*. Il a aussi approuvé la planification des activités et le rapport annuel d'activités 2016-2017 du Service de l'audit interne et de l'évaluation.



Le comité a aussi pris connaissance de la directive *Processus de gestion intégrée des risques*, du *bilan annuel des activités de contrôle fiscal 2016-2017*, du rapport annuel 2016-2017 de la gestion intégrée des risques et du plan de travail 2017-2018, du rapport annuel 2016-2017, du plan de travail 2017-2018 et du rapport annuel sur les plans d'action au 30 juin 2016 du responsable de l'observation des règles contractuelles.

Enfin, il a rencontré les représentants du Vérificateur général du Québec pour discuter de différents sujets, notamment le plan d'audit de l'exercice terminé le 31 mars 2017.

### Comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique s'assure que la gouvernance de Revenu Québec et le comportement des membres du conseil répondent à de hauts standards de transparence, d'intégrité et d'efficacité dans le respect des valeurs organisationnelles et sociétales. Plus particulièrement, il a pour mandat de formuler des recommandations sur toute question relative à la composition et au fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités.

En 2017-2018, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu une séance. Il a analysé et soumis au conseil la partie « Gouvernance » du *Rapport annuel de gestion 2016-2017*. Il a aussi analysé et recommandé au conseil d'administration la *Politique concernant le développement durable*.

De plus, le comité a pris connaissance de la directive *Contribution à la stratégie gouvernementale et reddition de comptes en matière de développement durable* et de la directive *Démarche de prise en compte des principes de développement durable*, du rapport annuel 2016-2017 concernant le développement durable, du plan d'action organisationnel en développement durable 2017-2018, ainsi que du rapport annuel 2016-2017 et du plan d'action 2017-2018 en éthique.

Enfin, le comité a effectué la révision du Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et du Règlement intérieur. Il a également révisé et recommandé au conseil le Programme d'accueil à l'intention des nouveaux membres du conseil d'administration et il a procédé à l'examen des mesures administratives ou disciplinaires imposées en 2016-2017 à certains employés à la suite de manquements déontologiques.

### Comité des ressources humaines

Le comité des ressources humaines a pour mandat d'examiner les enjeux, les orientations, les stratégies et les pratiques générales de Revenu Québec en matière de gestion des ressources humaines et de formuler des recommandations au conseil d'administration.

En 2017-2018, le comité des ressources humaines a tenu cinq séances. Il a analysé et recommandé au conseil d'administration le *Plan de l'effectif 2018-2019* de l'organisation, la *Politique concernant les structures de classification et de rémunération* et la directive *Recours d'un employé non syndiqué (incluant le personnel d'encadrement)*. Le comité a révisé et recommandé au conseil la *Politique-cadre en gestion des ressources humaines* et la *Directive concernant l'ensemble des conditions de travail des cadres*. Il a aussi examiné la directive *Mise en disponibilité* et la *Directive sur les dépenses de fonction du personnel d'encadrement*.

De plus, le comité a analysé et recommandé au conseil le mandat portant sur le cadre financier du projet de refonte de la classification et de la rémunération ainsi que le mandat de négociation avec le Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec.

Enfin, le comité a examiné et révisé la cartographie des risques en ressources humaines. Il a aussi pris connaissance du *Bilan de la stratégie globale de développement des cadres et de la relève de gestion* ainsi que du projet Solution de gestion des apprentissages.



## Comité des services aux particuliers et aux entreprises

Le comité des services aux particuliers et aux entreprises s'assure que les actions menées par Revenu Québec contribuent à offrir l'une des meilleures prestations de services parmi celles qui sont offertes par les administrations fiscales. Il a également pour mandat d'analyser, de proposer et de recommander au conseil d'administration des orientations en matière de services aux particuliers et aux entreprises.

En 2017-2018, le comité des services aux particuliers et aux entreprises a tenu quatre séances. Il a examiné le rapport annuel interne sur la gestion des plaintes 2016-2017, le *Rapport annuel 2016-2017 du Bureau de la protection des droits de la clientèle* ainsi que le *Tableau de bord des demandes d'intervention et des plaintes pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre 2017*. De plus, il a effectué un suivi du *Plan d'action donnant suite au Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen* et pris connaissance du bilan sur la réalisation de ce plan d'action.

Le comité a également pris acte de l'avancement de la mise en place de la gestion intégrée de la qualité à la Direction générale des particuliers. Il a examiné et pris connaissance de l'avancement des travaux liés aux programmes d'accompagnement des entreprises et des particuliers en affaires conformément au *Plan d'action donnant suite au Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen*, pris acte de l'implantation de ces programmes ainsi que de l'avancement des travaux liés au projet Virage Entreprises. Il a aussi effectué un suivi de la mise en œuvre des moyens visant à faciliter le paiement des créanciers fiscaux et des travaux liés au *Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif*.

De plus, le comité a pris connaissance de l'analyse et des résultats du sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec, et du sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification de l'approche en contrôle fiscal.

Enfin, il a pris connaissance du projet Vision 2020 sur le système de gestion des oppositions, du projet du nouvel avis de cotisation ainsi que du Programme d'éducation financière.

## Comité des technologies de l'information

Le comité des technologies de l'information a pour mandat d'évaluer les projets relatifs aux ressources informationnelles, y compris leurs objectifs se rapportant notamment aux besoins organisationnels, les caractéristiques fonctionnelles, organisationnelles et techniques inhérentes à ceux-ci, les risques qui leur sont liés, les aspects financiers de chacun, les bénéfices qu'il est possible d'en tirer, ainsi que les recommandations formulées à leur sujet et soumises au conseil d'administration pour adoption. Il a également pour mandat de faire le suivi de ces projets.

En 2017-2018 le comité des technologies de l'information a tenu six séances. Il a étudié le *Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2018-2021* et a recommandé son adoption au conseil. Il a aussi examiné et recommandé au conseil le *Plan des immobilisations quinquennal 2018-2023* (volet des ressources informationnelles).

Il a examiné et recommandé au conseil les projets Facturation obligatoire – Transport rémunéré des personnes, Registre des clients – Volet Consultation et Refonte du système L3 – Gestion des oppositions. Il a aussi examiné le projet Registre des événements.

De plus, le comité a examiné et recommandé au conseil les résultats des travaux réalisés concernant l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de systèmes d'information pour l'exercice financier clos le 31 mars 2017, ainsi qu'examiné et recommandé la signature d'engagements financiers de 5 millions de dollars et plus, notamment pour les projets Contrat à exécution – Services professionnels, Facturation obligatoire – Transport rémunéré de personnes, Plateforme d'intégration de l'information et Implantation d'une structure de classification et de rémunération en lien avec le système de gestion intégré des ressources humaines. Il a également examiné la demande d'engagement financier



de 5 millions de dollars et plus pour le projet Contrat à exécution sur demande pour des services professionnels en architecture et en administration de données et de bases de données (2018-2021).

Le comité a aussi effectué un suivi du *Plan d'investissement en ressources informationnelles 2017-2018*. Il a également pris acte de l'avancement des travaux des projets Optimisation des processus et des technologies de la centrale de données, Révision des processus et du système d'information des pensions alimentaires – Phase II et Gestion numérique de l'information.

Enfin, le comité a accordé une attention particulière au sommaire des bénéfices tirés des projets d'investissement en ressources informationnelles, au bilan annuel des ressources informationnelles concernant l'entente avec le dirigeant principal de l'information, aux projets Authentification citoyen, Service d'authentification du gouvernement et Service québécois de l'identité de l'adresse ainsi qu'au projet de loi n° 135 – Loi renforçant la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

### Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003), les membres du conseil d'administration ont approuvé un code d'éthique et de déontologie qui leur est applicable. Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs se trouve à l'annexe 2 et est accessible au public à l'adresse [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca).

Au cours de l'exercice 2017-2018, aucun manquement déontologique n'a été constaté de la part des membres du conseil d'administration.

---

### Structure organisationnelle

---

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend huit directions générales dirigées par des vice-présidents et directeurs généraux. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation;
- la Direction générale du traitement et des technologies;
- la Direction générale de l'innovation et de l'administration;
- la Direction générale des ressources humaines et des communications;
- la Direction générale de la protection des droits et de l'éthique.

L'organigramme est présenté à l'annexe 3.

---

### Piliers de la gouvernance

---

Pour respecter les responsabilités qui lui incombent en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (articles 26 et 27), Revenu Québec s'est doté de mécanismes transversaux soutenant les cinq piliers de la gouvernance suivants :

- Contrôle interne
- Gestion intégrée des risques
- Optimisation des ressources



- Conformité aux lois et règlements en lien avec les activités du responsable de l'application des règles contractuelles
- Reddition de comptes

## Contrôle interne

Pour exercer un contrôle interne efficace, Revenu Québec effectue une vigie constante des meilleures pratiques afin de s'assurer d'atteindre les objectifs stratégiques de l'organisation. Il a d'ailleurs adopté le modèle des trois lignes de défense conçu par l'Institut des auditeurs internes. Ce modèle est structuré comme suit :

- la première ligne de défense est formée des vice-présidents et directeurs généraux et d'un directeur général, qui sont les premiers responsables des risques;
- la deuxième ligne de défense est formée des fonctions de gestion et de conformité, qui ont été créées afin d'appuyer la mise en place de la première ligne de défense;
- la troisième ligne de défense est formée de l'audit interne, qui doit fournir une opinion indépendante et objective.

De plus, Revenu Québec s'inspire du référentiel du Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO 2013) pour évaluer la conception et l'efficacité de son système de contrôle interne ainsi que ses procédures de divulgation financière.

Par ailleurs, les redditions de comptes annuelles produites visent à donner l'assurance raisonnable au conseil d'administration que le système de contrôle interne est efficace et proportionnel aux risques qu'il vise à atténuer. De plus, elles lui permettent de s'assurer que toutes les opérations réalisées à Revenu Québec sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées, qu'elles sont conformes aux lois et règlements, et qu'elles rendent possible la production d'une information financière fiable et de qualité tout en préservant les actifs de Revenu Québec et en permettant l'atteinte des objectifs organisationnels. Ainsi, le conseil d'administration est en mesure d'assurer ses responsabilités relatives à l'application de l'article 27 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, qui prévoit qu'il doit évaluer l'intégrité des contrôles internes, des contrôles de la divulgation de l'information ainsi que des systèmes d'information.

## Gestion intégrée des risques

La gestion intégrée des risques contribue à fournir à Revenu Québec l'assurance raisonnable qu'il réalisera sa mission, atteindra ses objectifs, respectera son cadre juridique, utilisera ses ressources avec efficacité, efficience et économie, et produira une information pertinente, fiable et vérifiable. De plus, elle s'inscrit dans une perspective de saine gouvernance.

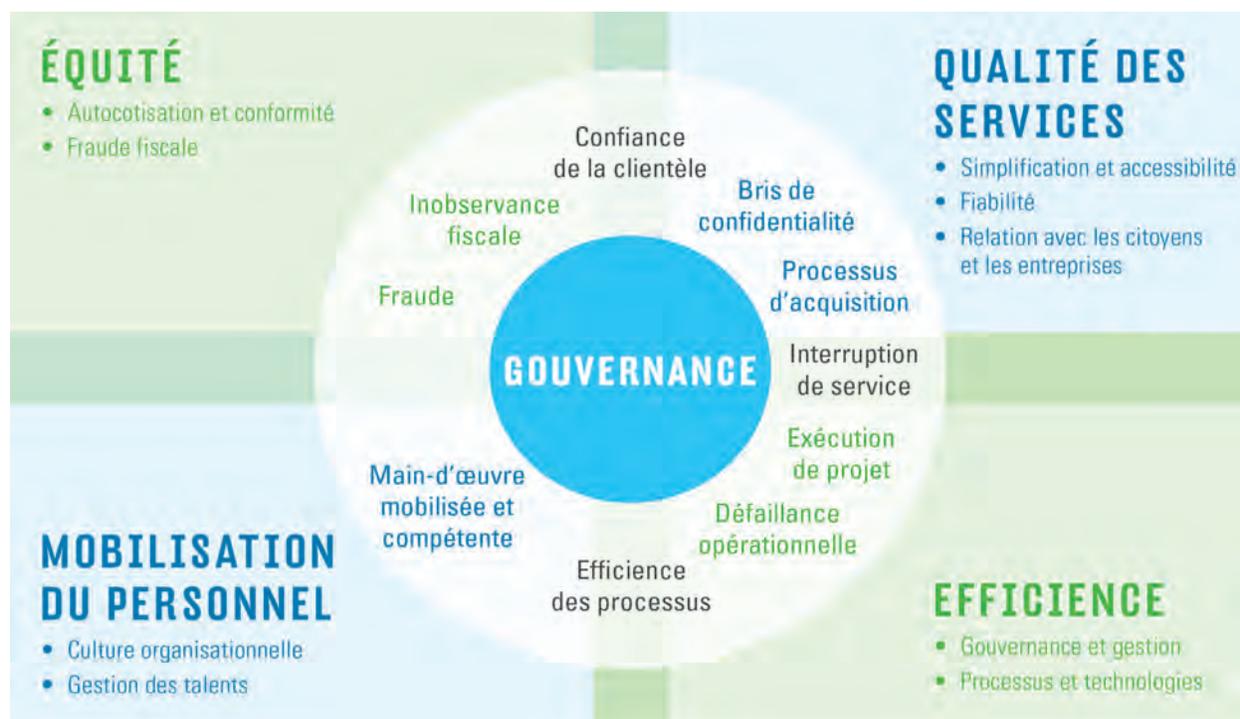
Les vice-présidents et directeurs généraux et un directeur général sont les premiers responsables de la gestion des risques associés aux activités sous leur responsabilité. Ainsi, ils doivent s'assurer que les risques sont répertoriés et évalués, et que les mesures d'atténuation ou de traitement sont appliquées conformément au processus établi dans les documents normatifs en matière de gestion intégrée des risques.

Le comité de direction, le comité d'audit et le conseil d'administration surveillent étroitement l'évolution des dix risques majeurs organisationnels.

Ces risques, associés aux enjeux stratégiques, sont suivis en continu, ce qui permet à Revenu Québec d'avoir un bon niveau de confiance quant à leur compréhension et à leur gestion et, par le fait même, d'assurer une saine gouvernance.



## SCHÉMA 1 Risques majeurs et enjeux stratégiques organisationnels



Pour s'assurer de bien gérer les risques qui peuvent affecter ses activités, Revenu Québec s'est doté d'un coordonnateur de la gestion intégrée des risques dont les principaux rôles sont d'uniformiser les pratiques en matière de gestion des risques, de diffuser l'information à son égard à l'échelle de l'organisation et de soutenir les directions générales en les accompagnant dans leur démarche d'analyse de risques. De plus, il est appuyé par un comité consultatif formé des représentants de chacune de ces directions.

Dans la dernière année, Revenu Québec a

- déterminé les seuils de tolérance aux risques auxquels il est exposé;
- conçu un guide théorique de gestion intégrée des risques;
- poursuivi la bonification de son tableau de bord en gestion intégrée des risques en y intégrant les interrelations entre les risques;
- revu son processus de gestion intégrée des risques.

### Optimisation des ressources

L'optimisation des ressources constitue le moyen utilisé par Revenu Québec pour gérer ses ressources de façon efficiente, tout en s'assurant de faire preuve d'efficacité dans les actions lui permettant d'accomplir sa mission.

L'optimisation des ressources vise à faire évoluer les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles selon les meilleures pratiques en vigueur. Pour évaluer le degré d'optimisation de l'utilisation de ses ressources, Revenu Québec effectue le suivi de plusieurs indicateurs de performance, dont ceux qui sont présentés à la page 44, dans la sous-partie intitulée « Résultats liés au *Plan stratégique 2016-2020* ».

Un étalonnage des meilleures pratiques permet également à l'organisation de s'inspirer de l'expérience d'autres administrations fiscales pour faire des choix stratégiques concernant l'utilisation optimale de ses ressources.



## Conformité aux lois et règlements en lien avec les activités du responsable de l'application des règles contractuelles

La gestion contractuelle des organismes publics constitue un domaine d'activité stratégique, qui est régi par la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1) et ses règlements d'application, ainsi que par les politiques et les directives du Conseil du trésor. Revenu Québec est régi par ces dispositions législatives ainsi que par le Règlement du conseil d'administration sur la signature de certains actes, documents ou écrits de l'Agence du revenu du Québec.

En conformité avec les exigences visant à renforcer l'intégrité en matière de contrats publics, Revenu Québec a désigné un responsable de l'application des règles contractuelles (RARC)<sup>3</sup>. Chaque année, le RARC établit un plan de travail précisant les activités qui lui permettent de s'acquitter de ses responsabilités et d'exercer son rôle conformément à la législation et au plan stratégique en vigueur. Ce plan de travail prévoit, entre autres, la signature annuelle d'une déclaration de l'application des règles contractuelles par les membres de la direction. Cette déclaration donne au RARC une assurance additionnelle quant à l'application des règles contractuelles afin que les exigences définies dans la Loi sur les contrats des organismes publics soient remplies, notamment la transparence dans les processus de gestion contractuelle, le traitement intègre et équitable des concurrents, la possibilité pour les concurrents de participer aux appels d'offres et la reddition de comptes fondée sur la responsabilité des gestionnaires et sur la bonne utilisation des fonds publics. Enfin, cette déclaration assure que chaque contrat de services conclu n'a pas pour effet d'éviter les mesures de contrôle des effectifs prévues.

Soucieux d'intégrer en continu les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion, Revenu Québec s'est doté de règles internes plus restrictives en matière de gestion contractuelle et en assure la mise à jour. Il dispose notamment d'une politique relative à la gestion contractuelle ainsi que d'une directive concernant les contrats d'approvisionnement et de services. En 2017-2018, il s'est doté également d'une directive concernant le suivi de l'exécution des contrats d'approvisionnement et de services. Tous ces documents précisent les principes directeurs, les règles et les lignes de conduite propres à Revenu Québec, en application des dispositions législatives mentionnées ci-dessus. De plus, les directions générales doivent être accompagnées par une unité administrative indépendante et impartiale lorsqu'elles rédigent leurs besoins contractuels nécessitant un appel d'offres public ou un appel d'intérêt.

### Reddition de comptes

Revenu Québec fait état des diverses réalisations liées aux objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2016-2020*, aux normes inscrites dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ainsi qu'à des exigences légales, gouvernementales ou autres à l'aide d'une reddition de comptes structurée. Cette reddition de comptes, qui couvre les différents domaines d'activité de Revenu Québec et qui est destinée aux membres du conseil d'administration et de la haute direction, permet à l'organisation de prendre des décisions judicieuses et de remettre en question ses façons de faire.

---

3. En décembre 2017, l'appellation *responsable de l'observation des règles contractuelles* (RORC) a été remplacée par l'appellation *responsable de l'application des règles contractuelles* (RARC).



# GESTION DES RESSOURCES

**PARTIE 2**



# RESSOURCES HUMAINES

Le personnel de Revenu Québec est essentiel à la réalisation de la mission de l'organisation. Les tableaux ci-dessous présentent la répartition de celui-ci au sein de l'organisation selon les catégories d'emploi, la répartition des employés réguliers qui ont pris leur retraite par grandes catégories d'emploi ainsi que le taux de roulement du personnel régulier.

**TABLEAU 9** Personnel par catégories d'emploi au 31 mars 2018

Catégories d'emploi	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Personnel régulier</b>			
Cadres <sup>1</sup>	655	653	659
Professionnels <sup>2</sup>	4 528	4 600	4 605
Techniciens	3 772	3 620	3 637
Employés de bureau	892	835	809
Ouvriers	23	21	23
<b>Total partiel</b>	<b>9 870</b>	<b>9 729</b>	<b>9 733</b>
<b>Personnel occasionnel</b>			
Cadres <sup>1</sup>	7	7	6
Professionnels <sup>2</sup>	453	437	402
Techniciens	1 116	1 135	887
Employés de bureau	845	848	796
Ouvriers	13	10	6
<b>Total partiel</b>	<b>2 434</b>	<b>2 437</b>	<b>2 097</b>
<b>Total du personnel régulier et occasionnel</b>	<b>12 304</b>	<b>12 166</b>	<b>11 830</b>
<b>Étudiants et stagiaires rémunérés</b>	<b>443</b>	<b>333</b>	<b>361</b>

1. Inclut la haute direction ainsi que les cadres juridiques et exclut les membres du conseil d'administration.
2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

**TABLEAU 10** Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi

Catégories d'emploi	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Cadres <sup>1</sup>	44	43	27
Professionnels <sup>2</sup>	131	140	87
Fonctionnaires <sup>3</sup>	214	188	165
<b>Total</b>	<b>389</b>	<b>371</b>	<b>279</b>

1. Inclut la haute direction et les cadres juridiques.
2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.
3. Inclut les techniciens, les employés de bureau et les ouvriers.



**TABLEAU 11** Taux de roulement du personnel régulier

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Taux de roulement (sans les départs à la retraite) <sup>1</sup>	1,7 %	2,4 %	3,3 %
Taux de roulement (départs à la retraite seulement) <sup>2</sup>	3,9 %	3,8 %	2,9 %
<b>Taux de roulement<sup>3</sup></b>	<b>5,6 %</b>	<b>6,2 %</b>	<b>6,2 %</b>

1. Inclut les démissions et les mutations.
2. Inclut seulement les départs à la retraite.
3. Inclut les démissions, les mutations et les départs à la retraite.



# RESSOURCES FINANCIÈRES

Revenu Québec est un organisme autre qu'un organisme budgétaire faisant partie du périmètre comptable du gouvernement québécois. Conformément à sa loi constitutive, il soumet annuellement ses prévisions budgétaires pour l'exercice financier suivant à l'approbation du gouvernement. De plus, il produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales. Les états financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2018 sont présentés à la partie 5 du présent rapport.

Pour l'exercice 2017-2018, des revenus de 1 150,7 millions de dollars et des charges de 1 123,2 millions de dollars ont été constatés. Un excédent de 27,5 millions de dollars est donc enregistré.

Les revenus de l'exercice ont augmenté de 52,6 millions de dollars par rapport à l'exercice 2016-2017, soit une hausse de 4,8 %. Cet écart est principalement attribuable à l'augmentation des rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale de 42,8 millions de dollars. De plus, les revenus de tarification des services rendus à des ministères et organismes ont augmenté de 8,6 millions de dollars en raison d'une nouvelle entente de tarification avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les services rendus au Registraire des entreprises.

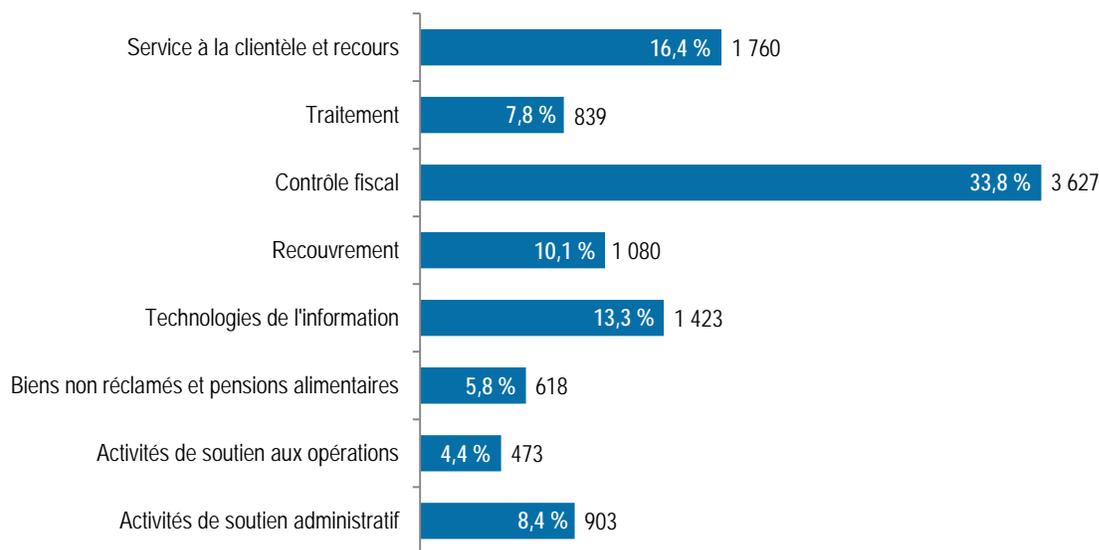
Par ailleurs, les charges ont diminué de 18,6 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, ce qui représente une baisse de 1,6 %. Cette diminution provient notamment de la réduction des dépenses de services professionnels et techniques de 7,5 millions de dollars à la suite du transfert des activités du Registraire des entreprises au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 1<sup>er</sup> avril 2017. De plus, les pertes sur disposition d'immobilisations corporelles ont diminué de 7,8 millions de dollars. En effet, au cours de l'exercice 2016-2017, plusieurs projets en ressources informationnelles ont été radiés à la suite de la révision de leur durée de vie utile.

## Efforts réalisés par secteurs d'activité

Pour l'exercice 2017-2018, les efforts réalisés par Revenu Québec se sont élevés à 10 723 équivalents temps complet (ETC). Le graphique suivant présente ces efforts, répartis par secteurs d'activité.



## GRAPHIQUE 1 Répartition des ETC par secteurs d'activité



## Gestion et contrôle de l'effectif et renseignements relatifs aux contrats

En vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011) et suivant les précisions obtenues du ministère des Finances (MFQ), le nombre d'heures rémunérées de Revenu Québec ne devait pas excéder 21 207 374 heures pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018. Revenu Québec a respecté le plafond qui lui a été fixé. En effet, le cumulatif du nombre d'heures rémunérées du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018 a totalisé 20 756 058 heures, soit 451 316 heures de moins que le plafond établi.

**TABLEAU 12 Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018**

Catégories d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées
Personnel d'encadrement	1 175 170	–	1 175 170
Personnel professionnel	8 628 327	73 946	8 702 273
Personnel de bureau, technicien et assimilé	10 313 530	125 074	10 438 604
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	60 197	522	60 719
Étudiants et stagiaires	379 034	258	379 292
<b>Total</b>	<b>20 556 258</b>	<b>199 800</b>	<b>20 756 058</b>

Par ailleurs, Revenu Québec a autorisé 70 contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, pour une valeur totale de 90,8 millions de dollars du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018.



**TABLEAU 13 Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018**

Types de contrats	Contrats	(En dollars)
		Valeur
Contrats de services avec une personne physique <sup>1</sup>	–	–
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>2</sup>	70	90 765 468
<b>Total des contrats de services</b>	<b>70</b>	<b>90 765 468</b>

1. Le terme *personne physique* désigne une personne physique qui fait des affaires ou non.

2. Inclut les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

En 2017-2018, Revenu Québec a octroyé ou adjugé 1 111 contrats pour une valeur de 129,6 millions de dollars.

### Compensation financière pour l'administration de la TPS/TVH

Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS/TVH sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. En plus du fait que l'application de la TVQ et de la TPS/TVH s'en trouve facilitée et que les coûts liés à cette administration sont réduits, les dédoublements de formalités pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent, en parts égales, les coûts de l'administration de la TVQ et de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Le tableau 14 présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement du Canada accorde au gouvernement du Québec pour l'administration de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

**TABLEAU 14 Compensation financière – TPS/TVH**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
ETC (TPS/TVH seulement)	1 768	1 726	1 648
Compensation financière (en milliers de dollars)	141 489	141 309	141 360
Mandataires inscrits au fichier de la TPS/TVH au 31 mars <sup>1</sup>	650 638	655 551	669 640

1. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada.

L'entente intégrée globale de coordination fiscale, signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec, prévoit que l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Revenu Québec procéderont conjointement à un examen du coût que l'ARC engagerait pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le coût ainsi défini représentera la nouvelle limite maximale de la compensation que l'ARC versera annuellement à Revenu Québec pour qu'il administre la TPS/TVH au Québec. En l'absence d'une entente sur le calcul du plafond de compensation annuelle, le montant de la compensation correspond aux versements effectués par l'ARC, auxquels les coûts liés à la gestion des litiges ont été ajoutés. Toutefois, ce montant sera rajusté rétroactivement au 1<sup>er</sup> janvier 2013 lorsqu'une nouvelle entente sera conclue entre Revenu Québec et l'ARC.

### Investissements en immobilisations

Les investissements en immobilisations permettent à Revenu Québec d'accomplir sa mission, d'augmenter son efficacité et son efficience, et ainsi d'améliorer sa prestation de services aux citoyens. Au cours des dernières années, ces investissements ont permis à l'organisation de demeurer performante et de s'adapter aux nombreux changements technologiques, tout en contribuant à la synergie organisationnelle.



Pour l'exercice 2017-2018, les investissements en immobilisations ont totalisé 95,7 millions de dollars, ce qui représente une croissance de 14,6 % par rapport aux 83,4 millions de dollars investis au cours de l'exercice précédent.

**TABLEAU 15 Investissements en immobilisations<sup>1</sup>**

Immobilisations	(En milliers de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Ressources informationnelles	71 009	67 954	91 418
Ressources immobilières	24 522	15 345	4 220
Ressources matérielles	175	132	13
<b>Total</b>	<b>95 706</b>	<b>83 431</b>	<b>95 651</b>

1. Les investissements incluent les coûts administratifs.

Les investissements en ressources informationnelles se sont élevés à 91,4 millions de dollars pour l'exercice 2017-2018, comparativement à 68,0 millions de dollars en 2016-2017. La hausse de 34,5 % est principalement attribuable au remplacement d'équipements désuets ainsi qu'à la mise à jour des logiciels et des infrastructures technologiques existantes, qui ont permis de garantir la pérennité des actifs.

La diminution de 72,5 % des investissements en ressources immobilières est principalement attribuable à la modification des échéanciers de certains projets ainsi qu'à une révision des besoins.

## RESSOURCES IMMOBILIÈRES

Revenu Québec assure l'administration immobilière, l'exploitation et l'aménagement de ses 41 bureaux et entrepôts, ce qui représente environ 320 000 mètres carrés d'espace occupé. Les aménagements et les aires de travail répondent aux normes de santé, de sécurité ainsi que d'ergonomie, et offrent au personnel un environnement de travail productif et stimulant.

Au cours de l'exercice 2017-2018, Revenu Québec a entrepris divers projets immobiliers visant à

- regrouper des membres du personnel, et ainsi bénéficier des avantages financiers et fonctionnels liés à la mise en commun des ressources humaines, physiques et technologiques;
- poursuivre le remplacement du mobilier normalisé, datant de près de 30 ans;
- offrir des environnements de travail innovants, collaboratifs et attractifs favorisant la mobilisation des employés, la synergie et la collaboration, et ainsi optimiser l'efficacité organisationnelle.

Les nouveaux aménagements innovants des espaces de travail optimisent l'utilisation de ceux-ci en y intégrant des espaces collaboratifs, flexibles, technologiques et adaptés aux besoins du personnel. Cette réelle transformation des milieux de travail est un levier permettant de soutenir la collaboration et les nouvelles façons de travailler, tout en utilisant la superficie locative d'une façon plus efficiente.

Revenu Québec assure également l'application des mesures de contrôle des accès et de sécurité physique pour l'ensemble de ses édifices. Ces mesures se traduisent par le contrôle des accès, la surveillance par caméra ainsi que la présence d'agents de sécurité.



# RESSOURCES INFORMATIONNELLES

À Revenu Québec, de nombreux projets et un grand nombre d'activités sont liés étroitement aux ressources informationnelles. L'organisation met à profit ces ressources dans ses activités de traitement de l'information pour accomplir sa mission et optimiser ses façons de faire. En 2017-2018, Revenu Québec a eu plus de 20,4 millions de visites sur son site Internet et quelque 47,1 millions de transactions ont été effectuées par voie électronique.

Revenu Québec veille chaque année à préserver le juste équilibre entre maintenir son actif informationnel, assurer la pérennité de ses systèmes, garantir la stabilité et la disponibilité de ses services ainsi qu'introduire et moderniser des solutions technologiques. Il assure également l'alignement de sa stratégie en ressources informationnelles sur la stratégie gouvernementale en technologies de l'information.

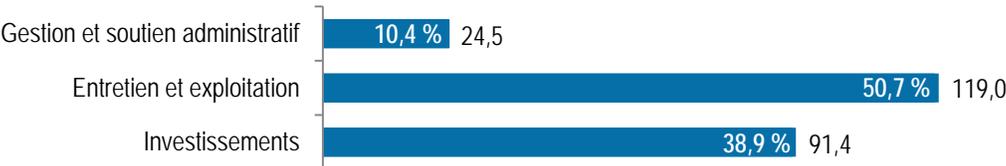
## Gouvernance des ressources informationnelles

En 2017-2018, Revenu Québec a poursuivi l'optimisation de ses processus de gouvernance des ressources informationnelles. Ainsi, il a apporté des rajustements aux cadres de gouvernance soutenant l'élaboration du plan d'investissement annuel et triennal, la gestion de projet et l'agilité. Plus précisément, il a effectué une mise à jour du cadre de gestion des risques liés aux projets et de celui relatif à l'estimation des coûts des projets en ressources informationnelles. De plus, il a introduit un nouveau cadre de gestion des bénéfices. Ces cadres révisés augmentent sa performance quant à la réalisation des projets agiles et contribuent à la concrétisation du plan d'investissement, notamment en ce qui a trait à l'atteinte de ses objectifs organisationnels.

## Dépenses et investissements

Pour 2017-2018, les coûts réels en ressources informationnelles s'élèvent à 234,9 millions de dollars. Le graphique 2 illustre la répartition de cette somme selon les différentes catégories.

**GRAPHIQUE 2 Répartition des coûts en ressources informationnelles**



## Prix

Lors du colloque sur l'analyse d'affaires qui a été organisé par l'Institut international d'analyse d'affaires (IIBA) qui s'est tenu à Québec le 5 mai 2017, Revenu Québec s'est vu décerner le prix Grande reconnaissance en analyse d'affaires et leadership (GRAAL) pour ses travaux relatifs à la mise en place d'une démarche de réalisation des dossiers d'affaires en mode agile.

Depuis cinq ans, le prix GRAAL récompense des projets réalisés par des équipes s'illustrant par leur leadership et par leur application des pratiques d'analyse d'affaires promues par l'IIBA.



# PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

A photograph of two men in business attire (blue shirts and ties) looking at a laptop screen. The man on the left is standing and leaning over the man on the right, who is sitting at a desk. They are both smiling and appear to be in a collaborative work environment. The background is a bright, modern office with large windows.

**PARTIE 3**

# RÉSULTATS LIÉS

## AU PLAN STRATÉGIQUE 2016-2020

La présente partie fait état des résultats obtenus en ce qui a trait aux orientations et aux objectifs inscrits au *Plan stratégique 2016-2020* de Revenu Québec. Ce plan s'articule autour de quatre enjeux :

- la qualité des services;
- l'équité;
- la mobilisation du personnel;
- l'efficience.

Il est à noter que les résultats présentés sont les résultats obtenus au terme de la deuxième année d'application du *Plan stratégique 2016-2020*.

ENJEU 1		QUALITÉ DES SERVICES	
Indicateur global	Cibles	Résultats obtenus	Constat
Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services	2019-2020 : Citoyens : 95 % Entreprises : 80 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citoyens : 85,5 % (taux observé en 2016)</li> <li>• Entreprises : 76,7 % (taux observé en 2017)</li> </ul>	
Satisfaisant	À surveiller	Actions requises	- Non disponible

Revenu Québec réalise un sondage annuellement, en alternance auprès de la clientèle des particuliers et de celle des entreprises, afin de mesurer les attentes et la satisfaction de celles-ci à l'égard de la qualité des services.

Pour les entreprises qui produisent elles-mêmes leurs déclarations de revenus ou de taxes ou qui communiquent directement avec Revenu Québec, un taux de satisfaction de 76,7 % a été observé en 2017. Tous les résultats obtenus quant à la satisfaction de la clientèle sont encourageants, la satisfaction moyenne étant relativement élevée, et ce, même si une transformation organisationnelle a été entamée. Ces résultats confirment les commentaires positifs sur les services à la clientèle reçus de la part de nos partenaires externes, notamment l'Association de planification fiscale et financière, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) et l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Pour la clientèle des particuliers, un taux de satisfaction de 85,5 % a été observé en 2016. Afin d'améliorer la satisfaction des citoyens, Revenu Québec a poursuivi ou mis en place diverses mesures, dont la dotation en personnel dans les centres des relations avec la clientèle, la poursuite des groupes de discussion avec des citoyens, la simplification du processus d'authentification de la clientèle utilisant les services en ligne, ainsi que la simplification et l'enrichissement du système de réponse vocale interactive.

Plusieurs mesures en cours de développement, telles que de nombreux projets de transformation organisationnelle, auront certainement une incidence positive sur les résultats des prochains sondages. Il en sera de même pour le développement des services en ligne, pour le programme d'accompagnement destiné aux petites et moyennes



entreprises (PME) et aux particuliers en affaires, et pour la participation de Revenu Québec à la réalisation du *Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif*.

## Orientation 1.1 Offrir des services simples, accessibles et fiables

Objectif 1.1.1 Simplifier les démarches de la clientèle ainsi que poursuivre l'allègement réglementaire et administratif

Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Mesures mises en œuvre	2016-2020 : Faire un bilan des mesures	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de projets informatiques</li> <li>Révision de communications écrites</li> <li>Révision du processus de renouvellement de l'accréditation des représentants professionnels de la clientèle des particuliers</li> <li>Réalisation de treize mesures d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises</li> </ul>	●
Pourcentage d'inscriptions à Mon dossier et à Clic Revenu <sup>1</sup>	2019-2020 : Particuliers inscrits à Mon dossier : 30 % Entreprises inscrites à Clic Revenu <sup>1</sup> : 45 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particuliers : 28,8 %</li> <li>Entreprises : 33,4 %</li> </ul>	●
Coûts des formalités administratives touchant les entreprises	2018 : Réduire le coût des formalités de 10 %	De 2004 à 2016, Revenu Québec a déjà réduit le coût des formalités de 33,0 % et il entend poursuivre ses efforts en ce sens. En effet, des efforts additionnels de 10 points de pourcentage ont été ajoutés au <i>Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif</i> , et la période a été prolongée. Ainsi, l'objectif initial est passé de 20 % pour la période 2004-2015 à 30 % pour la période 2004-2018.	●

1. Le 30 mars 2017, Clic Revenu est devenu Mon dossier pour les entreprises.

● Satisfaisant    ● À surveiller    ○ Actions requises    – Non disponible

Pour simplifier les démarches de la clientèle, Revenu Québec a réalisé les projets suivants.

### Implantation d'une solution d'authentification des citoyens

La solution Authentification citoyens (AuCi) est un processus d'authentification novateur permettant aux citoyens d'accéder de façon sécurisée, à partir du site Internet de Revenu Québec, à leur dossier personnel ainsi qu'à une multitude de services. Une fois sur le site, le citoyen s'authentifie à l'aide de justificatifs d'identité électroniques aussi simples que ceux de son institution financière. L'authentification est effectuée par l'émetteur du justificatif d'identité choisi par le citoyen, par l'intermédiaire d'un courtier externe.

La solution AuCi offre de multiples avantages :

- elle facilite l'authentification de la clientèle lors de son accès aux services en ligne de Revenu Québec;
- elle allège la procédure d'inscription de la clientèle;
- elle diminue les coûts de services offerts par Revenu Québec en favorisant l'utilisation d'Internet plutôt que celle d'autres modes de prestation de services plus coûteux (téléphone, courrier et comptoir);
- elle propose une solution de fédération d'identité similaire à celle offerte par l'ARC, tout en respectant les orientations du gouvernement québécois en la matière.

Plus qu'une avancée technologique pour Revenu Québec, cette solution représente une innovation inspirante pour les autres ministères et organismes.



## Service intégré de changement d'adresse avec Revenu Québec

Le projet gouvernemental Service intégré de changement d'adresse (SICA) met à contribution le Registraire des entreprises, Revenu Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ainsi que le MTESS. Ce projet vise à mettre en place un service en ligne qui facilite les démarches administratives d'une entreprise lors d'un changement d'adresse et qui lui permet de changer, en une seule démarche, certaines de ses adresses auprès de différents ministères et organismes par un portail unique, soit la Zone entreprise conçue par le MTESS.

## Fonction intégrée de paiements électroniques – Volet 2

Le projet Fonction intégrée de paiements électroniques (FIPE) – Volet 2 permet aux contribuables de s'acquitter facilement et efficacement de leurs obligations fiscales. Il propose à ceux-ci des services en ligne leur permettant de consulter leur dossier et d'effectuer un paiement par chèque ou mandat, par débit préautorisé ou sur le site Internet de leur institution financière. Le nombre de transactions a connu une augmentation importante, passant de 26 600 à 150 100 depuis la livraison des nouvelles fonctionnalités, en 2017-2018.

## Révision de communications écrites et de processus

Revenu Québec a révisé certaines communications écrites pour faciliter leur compréhension ainsi que le processus de renouvellement de l'accréditation des représentants professionnels afin de simplifier leurs démarches. Il a également mis en place un forum de discussion avec les organismes bénévoles, tout en faisant connaître davantage le Programme des bénévoles à la clientèle des particuliers.

Revenu Québec a aussi mené certaines actions pour promouvoir davantage l'inscription à Mon dossier, telles que la mise sur pied d'une campagne promotionnelle sur le Web. De plus, il a bonifié Mon dossier, notamment en adaptant les services aux appareils mobiles, en regroupant ceux-ci selon les obligations fiscales, en créant un centre de communications électroniques ainsi qu'en instaurant des alertes quant aux dates d'échéance.

## Allègement règlementaire et administratif

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement règlementaire et administratif*, Revenu Québec a réalisé treize mesures<sup>4</sup>.

Pour la période 2004-2018, Revenu Québec a atteint son objectif de réduire de 30 %, le coût des formalités administratives imposées aux entreprises à l'échelle gouvernementale, puisqu'il a réduit le coût des formalités de 33,0 %<sup>4</sup>.

Objectif 1.1.2	Assurer la qualité de l'information donnée aux citoyens et aux entreprises		
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Actions mises en place pour offrir une information de qualité	2016-2020 : Faire un bilan des actions	<ul style="list-style-type: none"><li>Les programmes d'assurance qualité se poursuivent.</li><li>La démarche en matière de vérification externe a été améliorée.</li></ul>	●

● Satisfaisant    ● À surveiller    ○ Actions requises    – Non disponible

46 4. Des renseignements supplémentaires à ce sujet figurent à la page 90, dans la partie « Allègement règlementaire et administratif ».



Dans le but de fournir une information de qualité à ses clientèles, Revenu Québec poursuit son programme d'assurance qualité concernant les réponses téléphoniques données à celles-ci. Ce programme vise l'amélioration continue et l'uniformisation de la qualité des réponses téléphoniques.

Revenu Québec poursuit également l'optimisation du processus intégré de gestion de la qualité du traitement des programmes sociofiscaux. De même, il vise à améliorer sa démarche en matière de vérification fiscale externe en bonifiant le processus de contrôle qualité, en renforçant la qualité des services offerts, en favorisant la collaboration avec les contribuables et les mandataires, et en améliorant l'efficacité du processus de vérification.

Orientation 1.2 Entretien d'une relation de confiance avec les citoyens et les entreprises			
Objectif 1.2.1 Miser sur une relation respectueuse avec la clientèle en favorisant la collaboration et l'accompagnement et en assurant la conformité des pratiques avec la Charte des droits des contribuables et des mandataires			
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Taux de satisfaction à l'égard du service offert par le personnel	2019-2020 : Particuliers : 90 % ou plus Entreprises : 90 % ou plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particuliers : 88,4 % (taux observé en 2016)</li> <li>Entreprises : 84,5 % (taux observé en 2017)</li> </ul>	●
Taux de satisfaction à l'égard de l'approche en contrôle fiscal	2019-2020 : Particuliers : 80 % Entreprises : 80 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particuliers : 71,5 % (taux observé en 2017)</li> <li>Entreprises : 84,6 % (taux observé en 2017)</li> </ul>	●

● Satisfaisant   
● À surveiller   
○ Actions requises   
- Non disponible

Revenu Québec réalise un sondage annuellement, en alternance auprès de la clientèle des particuliers et de celle des entreprises, afin de mesurer les attentes et la satisfaction de celles-ci. Lors de ce sondage, il évalue le taux de satisfaction à l'égard du service offert par son personnel.

Pour les entreprises, un taux de satisfaction de 84,5 % a été obtenu en 2017 concernant le service offert par le personnel. Revenu Québec est persuadé que plusieurs mesures en cours de développement auront une incidence positive sur les résultats du prochain sondage, qui aura lieu en 2019<sup>5</sup>.

Pour les particuliers, un taux de satisfaction de 88,4 % a été observé en 2016. Pour assurer une relation respectueuse avec la clientèle et la conformité des pratiques, des correctifs ont été mis en place à la suite du sondage, dont un outil de suivi permettant de mesurer la qualité des réponses fournies à la clientèle et une stratégie d'optimisation de l'organisation du travail relative aux renseignements généraux fournis à la clientèle.

Revenu Québec évalue également la qualité de sa démarche de vérification fiscale auprès des contribuables qui ont fait l'objet d'une telle vérification. Pour ce faire, une rétroaction en ligne est réalisée après chaque vérification effectuée auprès de l'ensemble de ceux-ci. Pour la période du 1<sup>er</sup> août 2016 au 31 juillet 2017, le taux de satisfaction globale de la clientèle des particuliers à l'égard du déroulement de la vérification fiscale est de 71,5 % et celui de la clientèle des entreprises est de 84,6 %. Cette rétroaction a conduit à l'élaboration d'un plan d'action axé sur les valeurs organisationnelles et les droits de la clientèle, qui prendra assise sur plusieurs vecteurs de changements déjà en cours.

5. Des renseignements supplémentaires à ce sujet figurent à la page 44, dans les explications sur l'indicateur du taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services relatif à l'enjeu 1.



## ENJEU 2

## ÉQUITÉ

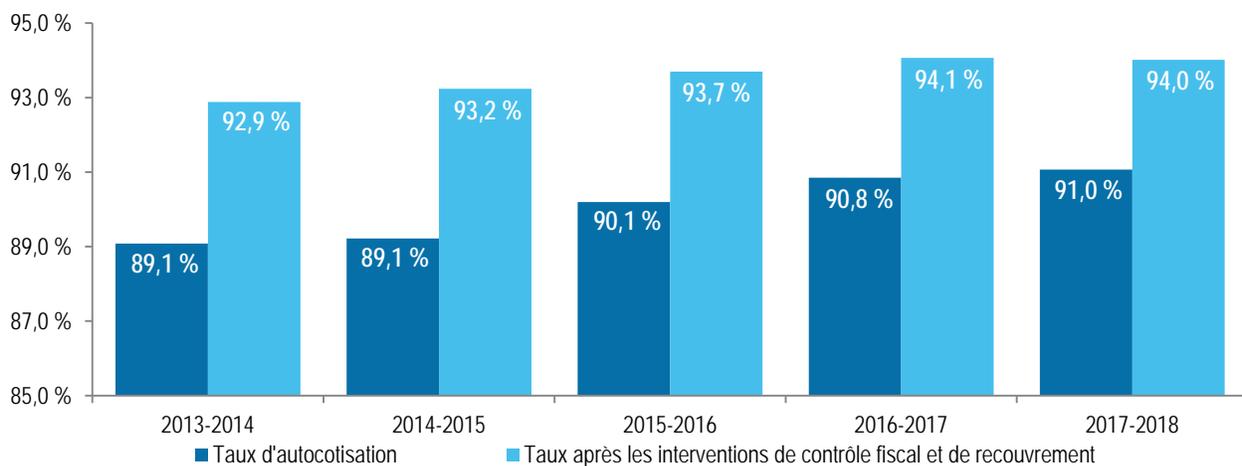
Indicateurs globaux	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Taux de remise volontaire des sommes dues	2016-2020 : Démontrer une tendance positive	La croissance du taux de remise volontaire des sommes dues s'éleva à 1,9 point de pourcentage depuis 2013-2014.	●
Proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	2016-2020 : Citoyens <sup>1</sup> : 95 % ou plus Entreprises <sup>1</sup> : 88 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citoyens : 95,0 %</li> <li>• Entreprises : 86,3 %</li> </ul>	●

1. Le terme *citoyens* inclut les particuliers en affaires, et le terme *entreprises* désigne les entreprises ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.

● Satisfaisant    ● À surveiller    ○ Actions requises    – Non disponible

Le taux de remise volontaire des sommes dues vise à montrer la proportion des sommes remises par les contribuables et les mandataires par rapport aux sommes qui auraient dû être remises. Deux taux sont calculés, soit le taux avant les interventions de Revenu Québec (autocotisation) et le taux après les interventions de contrôle fiscal et de recouvrement. Le graphique suivant montre l'évolution de ce taux.

**GRAPHIQUE 3 Évolution du taux de remise des sommes dues**



En 2017-2018, les deux taux sont demeurés plutôt stables, le taux avant les interventions augmentant de 0,2 point de pourcentage et celui après les interventions diminuant de 0,1 point de pourcentage.

Afin de favoriser l'autocotisation et de faciliter la production des déclarations par les contribuables et les mandataires, Revenu Québec mise sur la qualité de ses services à la clientèle, sur ses interventions en prévention et sur la mise en place de nouveaux services en ligne.

La proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits pour l'exercice 2017-2018 est de 95,0 % pour les citoyens et de 86,3 % pour les entreprises<sup>6</sup>. Parmi les actions qui contribuent à aider la clientèle de Revenu Québec à produire sa déclaration de revenus dans les délais prescrits, il y a les efforts déployés dans le cadre du programme d'accompagnement destiné aux PME et aux particuliers en affaires, la refonte de l'avis de cotisation destiné aux particuliers et l'envoi de lettres de sensibilisation aux contribuables pour les inviter à produire leur déclaration de revenus. Il y a aussi la Charte des droits des contribuables et des mandataires, qui

6. Cette proportion est comparable à celle de l'exercice 2016-2017, qui s'élevait à 94,3 % pour les citoyens et à 86,0 % pour les entreprises.

visé à accroître le lien de confiance entre les clientèles et Revenu Québec, ainsi que le Programme des bénévoles, qui a pour objectif de soutenir des particuliers dans la préparation de leurs déclarations de revenus.

Orientation 2.1 Favoriser la conformité fiscale volontaire et assurer le respect des lois et des règlements que nous appliquons			
Objectif 2.1.1 Aider les citoyens et les entreprises à remplir leurs obligations et à se prévaloir de leurs droits			
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Nombre de particuliers en affaires et de petites et moyennes entreprises (PME) ayant bénéficié du programme d'accompagnement	2019-2020 : Particuliers en affaires : à déterminer PME : à déterminer	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 014 particuliers en affaires et PME ont bénéficié du programme d'accompagnement</li> </ul>	●
<p>● Satisfaisant    ● À surveiller    ○ Actions requises    – Non disponible</p>			

Pour aider les citoyens et les entreprises à remplir leurs obligations et à se prévaloir de leurs droits, Revenu Québec mise sur l'accompagnement et sur le déploiement d'efforts de sensibilisation et de prévention.

### Accompagnement

Revenu Québec a mis en place un programme d'accompagnement pour les entreprises et les particuliers en affaires dont le chiffre d'affaires est inférieur à 5 millions de dollars, et ce, dans le but de les aider à respecter leurs obligations fiscales. Le programme, qui est offert sur une base volontaire, a débuté en septembre 2016 sous forme de projet pilote et a été mis en place officiellement en janvier 2017. Au cours de l'exercice 2017-2018, 5 014 particuliers en affaires et PME ont bénéficié du programme d'accompagnement. Le taux de satisfaction de la clientèle qui a bénéficié du programme est de plus de 98 %.

### Efforts de sensibilisation et de prévention

Revenu Québec réalise des interventions de prévention auprès des particuliers et des entreprises afin de les inciter à remplir leurs obligations fiscales. Il diffuse de l'information générale sur les modalités d'application des différentes mesures et obligations fiscales, et informe les clientèles pour lesquelles une problématique fiscale précise a été observée. Au cours de l'exercice 2017-2018, il a tenu 114 séances d'information destinées à la clientèle des entreprises, principalement aux représentants de PME. Il a aussi tenu 92 séances d'information s'adressant aux particuliers. Par ailleurs, il a participé à 30 salons et à plusieurs événements au cours desquels il a sensibilisé les participants à la conformité fiscale.

Revenu Québec a aussi transmis des lettres et des courriels de prévention et de sensibilisation, publié des articles et des publications sur des sujets fiscaux sur son site Internet, et diffusé certaines informations destinées aux contribuables sur les médias sociaux.

Revenu Québec a également publié de nouvelles pages Internet consacrées à l'économie collaborative ainsi qu'à deux secteurs clés de cette économie, soit l'hébergement de courte durée et le transport rémunéré de personnes. Il a aussi testé les principes d'économie comportementale dans le but de les intégrer dans ses façons de faire.

De plus, Revenu Québec a tenu des séances de clavardage sur Facebook les 4 et 19 avril 2017 afin de répondre aux questions des citoyens. Il en a aussi tenu une sur Facebook le 24 janvier 2018 afin de répondre aux questions des entreprises.



Par ailleurs, Revenu Québec a poursuivi ses activités de soutien liées à la production des déclarations de revenus par l'entremise du Programme des bénévoles. Il a également réalisé des activités de sensibilisation à l'aide du nouveau programme d'éducation financière destiné aux intervenants du milieu scolaire.

Revenu Québec a mis sur pied, sous forme de projet pilote, un programme d'accompagnement destiné aux nouveaux exploitants d'établissement de restauration, et ce, afin de les aider à se conformer à leurs obligations fiscales relatives aux mesures sur la facturation obligatoire.

Enfin, Revenu Québec a participé, de manière soutenue, à différentes activités organisées avec les plus importantes associations professionnelles du domaine de la fiscalité au Québec. Il a également traité de plusieurs sujets plus spécialisés lors de différents forums organisés par ces associations dans le but d'aider leurs membres ayant des besoins particuliers en ce qui concerne le traitement de dossiers complexes.

Objectif 2.1.2 Influencer sur les comportements des citoyens et des entreprises en vue de favoriser le respect des lois fiscales			
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Taux d'évasion fiscale	2016-2020 : Faire baisser l'évasion fiscale dans les secteurs à risque	En 2017-2018, Revenu Québec a effectué une évaluation dans le secteur des bars : de 2011 à 2015, la sous-déclaration est passée de 13,7 % à 7,1 %.	

 Satisfaisant    
  À surveiller    
  Actions requises    
 - Non disponible

En 2017-2018, Revenu Québec a poursuivi l'amélioration de ses activités de contrôle fiscal, notamment en misant sur le contrôle des entreprises à risque, la sélection centralisée des dossiers de vérification et la modélisation du risque fiscal. Il a également mis en place de nouveaux pôles d'expertise transversaux dans les domaines de la construction, des planifications fiscales agressives, de la restauration et des marchés financiers pour soutenir la réalisation des interventions fiscales intégrées et adaptées à la clientèle déterminée, et pour approfondir sa connaissance de la clientèle des particuliers et des domaines dans lesquels il intervient relativement à celle-ci.

Revenu Québec travaille également au développement de mesures innovantes qui permettent de favoriser le respect des lois fiscales. Il a notamment mis en place les mesures sur la facturation obligatoire dans le secteur des bars. Une évaluation de l'évasion fiscale dans ce secteur a été effectuée au cours de l'exercice 2017-2018 pour la période 2015. Ainsi, la sous-déclaration dans ce secteur est passée de 13,7 % en 2011 à 7,1 % en 2015.

Revenu Québec continue ses travaux de recherche et de développement sur les mesures innovantes en matière de contrôle fiscal dans les secteurs à risque. Il a, entre autres,

- poursuivi ses rencontres avec des représentants des associations du secteur des marchés financiers dans le but d'améliorer le respect des obligations fiscales et de l'autocotisation;
- accompli plusieurs travaux liés à l'économie numérique;
- poursuivi ses travaux de recherche en lien avec l'hébergement de courte durée;
- réalisé des travaux relatifs à la facturation obligatoire dans le secteur du transport rémunéré de personnes et à l'implantation de modules d'enregistrement des ventes (MEV) dans le secteur de la cuisine de rue.



## Lutte contre l'évasion fiscale, le travail au noir et le non-respect des obligations légales dans le secteur de la construction

La mission du comité ACCES construction (Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction) est de contribuer, par des actions concertées, à accroître la conformité des entrepreneurs, des employeurs et des travailleurs du secteur de la construction à l'égard des diverses obligations légales auxquelles ils sont assujettis. À cette fin, ACCES construction a pour mandat d'établir les orientations et les priorités d'action en ce qui concerne la lutte contre les économies souterraines, d'assurer et d'optimiser l'échange d'information entre les membres du comité, et de découvrir les stratagèmes d'évasion fiscale et de non-respect des obligations légales.

Le comité regroupe des représentants de la Commission de la construction du Québec (CCQ), de la CNESST, du Directeur des poursuites criminelles et pénales, du MFQ, du MTESS, de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et de Revenu Québec.

En tant que membre actif du comité ACCES construction, Revenu Québec a réalisé au cours de l'exercice plusieurs interventions en partenariat avec la CNESST, la RBQ et la CCQ.

### Contrôle fiscal

Depuis l'exercice 2015-2016, Revenu Québec a entrepris un virage important en ce qui a trait à ses activités de contrôle fiscal en adoptant une approche basée sur l'accompagnement et en privilégiant des mesures favorisant les changements de comportement et le contrôle en amont, et ce, dans le but de maximiser l'autocotisation. Toutefois, il demeure qu'une partie de la clientèle ne respecte pas ses obligations fiscales, intentionnellement ou non. Par souci d'équité, Revenu Québec doit effectuer des activités de contrôle fiscal afin d'amener certains contribuables et mandataires à produire correctement leurs déclarations et à payer les sommes dues.

Ainsi, l'efficacité des interventions de Revenu Québec ne se mesure pas seulement en considérant l'effet qu'elle produit sur ses résultats en contrôle fiscal. Elle doit être mise en relation avec d'autres éléments. Les dernières données publiées par le MFQ indiquent une baisse continue du taux d'évasion fiscale global, dont une bonne partie est attribuable à une diminution de près de 65 % du taux d'évasion fiscale dans le secteur de la restauration depuis l'installation des MEV. Revenu Québec a par ailleurs constaté une croissance des revenus provenant de l'autocotisation avant les interventions qu'il a effectuées<sup>7</sup>.

Les résultats des activités de contrôle fiscal en 2017-2018 sont quant à eux relativement stables, alors que la conformité globale observée au cours des dernières années s'est améliorée de 1,9 point de pourcentage, comme l'illustre le graphique 3 à la page 48.

---

7. Des renseignements supplémentaires à ce sujet figurent à la page 21, sous « Recettes », ainsi qu'à la partie « États financiers », qui commence à la page 101.



**TABLEAU 16** Récupération fiscale

	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Activités régulières</b>			
Non-production	320,1	359,5	323,4
Vérification <sup>1</sup>	2 017,3	1 596,1	1 590,9
Divulgence volontaire	92,1	206,6	184,8
Récupération indirecte	286,5	291,5	301,1
<b>Total partiel</b>	<b>2 716,0</b>	<b>2 453,7</b>	<b>2 400,2</b>
<b>Projets spécifiques financés par le MFQ</b>			
Récupération directe	138,9	163,8	166,2
Récupération indirecte	104,9	147,5	146,4
<b>Total partiel</b>	<b>243,8</b>	<b>311,3</b>	<b>312,6</b>
<b>Total</b>	<b>2 959,8</b>	<b>2 765,0</b>	<b>2 712,8</b>

1. Les résultats de récupération fiscale liés à la vérification incluent les résultats des activités de cotisation.

Par ailleurs, les résultats obtenus dans certains secteurs névralgiques ont augmenté de façon marquée lors des dernières années. Ainsi, les activités relatives au traitement des divulgations volontaires ont généré un résultat de 184,8 millions de dollars en 2017-2018, ce qui représente le double de celui obtenu en 2015-2016. Il en est de même pour les activités relatives à la lutte contre les planifications fiscales agressives.

**TABLEAU 17** Planifications fiscales agressives

	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Planifications fiscales agressives	53,4	128,3	119,3



**TABLEAU 18** Récupération fiscale par lois au 31 mars 2018

	(En millions de dollars)				
	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total
<b>Activités régulières</b>					
Non-production	115,4	12,7	91,2	104,1	323,4
Vérification	543,8	453,6	91,6	501,9	1 590,9
Divulgence volontaire	129,7	2,4	10,4	42,3	184,8
Récupération indirecte	135,1	33,6	15,1	117,3	301,1
<b>Total partiel</b>	<b>924,0</b>	<b>502,3</b>	<b>208,3</b>	<b>765,6</b>	<b>2 400,2</b>
<b>Projets spécifiques financés par le MFQ</b>					
Récupération directe	62,0	94,7	2,1	7,4	166,2
Récupération indirecte	14,8	5,8	18,8	107,0	146,4
<b>Total partiel</b>	<b>76,8</b>	<b>100,5</b>	<b>20,9</b>	<b>114,4</b>	<b>312,6</b>
<b>Total</b>	<b>1 000,8</b>	<b>602,8</b>	<b>229,2</b>	<b>880,0</b>	<b>2 712,8</b>

**TABLEAU 19** Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de contrôle fiscal

	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Encaissement fiscal <sup>1</sup>	2 186,8	2 043,8	1 966,6
Cotisations débitrices <sup>2</sup>	3 382,5	3 056,1	2 897,8
Taux d'encaissement <sup>3</sup>	64,7 %	66,9 %	67,9 %

1. L'encaissement fiscal inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de débours qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.

2. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de débours et des rajustements apportés aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années précédentes, qui sont présentés séparément).

3. Le taux d'encaissement est obtenu en divisant l'encaissement fiscal par les cotisations débitrices.

Le taux d'encaissement des cotisations issues des activités de contrôle fiscal a connu une hausse au cours de l'exercice : il a atteint 67,9 %.

### Coût et rendement des activités de contrôle fiscal

La tendance à la baisse du nombre de ressources affectées aux activités de contrôle fiscal observée dans les dernières années s'est poursuivie en 2017-2018. Cette situation s'explique notamment par le déplacement de ressources auparavant affectées au contrôle fiscal vers les activités d'accompagnement de la clientèle. Ces activités s'inscrivent dans le cadre des changements apportés par Revenu Québec à son approche en contrôle fiscal et visant à favoriser l'autocotisation.



**TABLEAU 20** Nombre d'ETC par activité de contrôle fiscal

	(En ETC)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Activités régulières</b>			
• Non-production <sup>1</sup>	123,6	154,9	161,1
• Vérification	2 015,4	2 014,4	1 905,4
• Divulgence volontaire	24,8	33,7	37,4
Autres ETC <sup>1,2</sup>	569,7	561,8	540,3
<b>Total partiel</b>	<b>2 733,5</b>	<b>2 764,8</b>	<b>2 644,2</b>
<b>Projets spécifiques financés par le MFQ</b>			
Projets spécifiques	433,6	336,5	349,2
<b>Total – ETC directs<sup>3</sup></b>	<b>3 167,1</b>	<b>3 101,3</b>	<b>2 993,4</b>

1. La présentation des ETC liés à la non-production pour les exercices 2015-2016 et 2016-2017 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2017-2018.

2. L'expression *Autres ETC* regroupe notamment les percepteurs, les enquêteurs, les inspecteurs et les avocats.

3. Le nombre d'ETC directs exclut le personnel affecté au soutien et à l'encadrement centralisés, de même que celui affecté à l'administration de la TPS/TVH.

Le montant de récupération par dollar investi s'élève à 6,33 \$.

## Recouvrement des créances fiscales

Revenu Québec entreprend généralement sa démarche de recouvrement par l'envoi d'un avis de recouvrement faisant état de la créance. Par la suite, il effectue, pour la majorité des dossiers, un appel téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues. Si aucune modalité de paiement ne peut être convenue, il procède alors au recouvrement par les recours administratifs et judiciaires, la compensation fiscale, la compensation gouvernementale ainsi que les mesures applicables en cas d'insolvabilité. Lorsque ces moyens ne mènent pas au recouvrement de la créance, il peut déclarer cette créance irrécouvrable et procéder à sa radiation ou à son annulation.

Dans le but de maximiser le règlement des dossiers de créances fiscales, Revenu Québec a amélioré sa démarche de recouvrement en 2017-2018. Entre autres choses, il a continué d'établir des catégories de débiteurs en vue d'élaborer, pour chacune d'elles, une démarche de recouvrement adaptée et progressive favorisant le paiement des dettes et respectant les droits des débiteurs. De plus, il a ajouté de nouveaux moyens de paiement électronique pour faciliter le remboursement des dettes.

## Créances fiscales recouvrées et coût unitaire direct par dollar recouvré

En 2017-2018, Revenu Québec a recouvré près de 2,7 milliards de dollars de créances fiscales (y compris la TPS/TVH).

**TABLEAU 21** Créances fiscales recouvrées

	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Créances fiscales recouvrées excluant les montants importants non récurrents	2 906,2	2 769,2	2 669,8
Créances fiscales recouvrées à l'égard des montants importants non récurrents	77,4	–	–
Créances fiscales recouvrées totales	2 983,6	2 769,2	2 669,8



Les créances fiscales recouvrées en 2017-2018 ont diminué de 99,4 millions de dollars (3,6 %) par rapport à celles de l'exercice précédent. Cette diminution est liée notamment à la baisse des nouvelles créances fiscales reçues au cours de l'exercice.

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 2,82 ¢ en 2017-2018.

### Taux de recouvrement des créances fiscales

Le taux de recouvrement des créances fiscales permet d'évaluer la proportion des créances à percevoir que Revenu Québec a réussi à recouvrer au cours d'un exercice (excluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées au total des créances fiscales à percevoir selon leur valeur dans les états financiers. Le total des créances à percevoir comprend le solde des créances fiscales au début de l'exercice et le total des nouvelles créances fiscales, duquel ont été soustraites les radiations.

**TABLEAU 22** Taux de recouvrement des créances fiscales

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Taux de recouvrement des créances fiscales	39,9 %	37,3 %	36,5 %

Ce taux s'établit à 36,5 %, soit 0,8 point de pourcentage inférieur au résultat obtenu pour l'exercice 2016-2017. Cette diminution s'explique par la baisse des créances fiscales recouvrées au cours de l'exercice financier.

### Radiations et annulations

Dans le cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine que certaines créances sont devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, est insolvable, est un non-résident du Québec, a déclaré faillite ou que les recours possibles ne sont pas rentables. Une recommandation de radiation est alors présentée au président-directeur général de Revenu Québec. Revenu Québec procède également à l'annulation des créances des débiteurs libérés de leurs dettes à la suite d'une faillite personnelle ainsi que des créances prescrites.

En 2017-2018, Revenu Québec a procédé à la radiation de créances totalisant 622,1 millions de dollars. De ce montant, 283,7 millions de dollars ont été radiés en raison de débiteurs ayant fait faillite. Les créances radiées étaient de 498,0 millions de dollars en 2016-2017.

**TABLEAU 23** Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices

	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Créances radiées	672,0	498,0	622,1



## Créances fiscales

Au 31 mars 2018, les créances figurant dans les états financiers de Revenu Québec s'élevaient à 4,4 milliards de dollars. Ce montant comprend toutefois 207,1 millions de dollars de créances d'organismes gouvernementaux qui ne constituent pas des créances fiscales et qui ne font pas l'objet de la démarche de recouvrement habituelle. Par conséquent, les créances fiscales pouvant faire l'objet de cette démarche se chiffrent à 4,2 milliards de dollars. Elles ont diminué de 53,9 millions de dollars (1,3 %) par rapport au 31 mars 2017. Par contre, les créances fiscales datant de 5 ans et plus ont augmenté de 19,8 % au cours de l'exercice financier.

Les créances fiscales figurant dans les états financiers concernent seulement les lois fiscales du Québec. Revenu Québec est également responsable du recouvrement des créances relatives à la TPS sur le territoire québécois. Ces créances se chiffraient à 784,9 millions de dollars au 31 mars 2018; elles ont donc diminué de 18,7 millions de dollars par rapport au 31 mars 2017.

Les nouvelles créances fiscales se sont chiffrées à 3,0 milliards de dollars en 2017-2018, ce qui représente une diminution de 214,6 millions de dollars (6,7 %) par rapport à l'exercice 2016-2017.

**TABLEAU 24** État des créances fiscales par lois au 31 mars 2018

	(En millions de dollars)				
	Délai administratif <sup>1</sup>	0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total
Impôt des particuliers	343,0	736,6	965,3	255,2	2 300,1
Impôt des sociétés	86,7	230,8	217,3	125,2	660,0
Retenues à la source	43,0	109,2	140,6	41,1	333,9
Taxes à la consommation et autres créances	62,3	319,4	398,9	116,9	897,5
<b>Total des créances fiscales</b>	<b>535,0</b>	<b>1 396,0</b>	<b>1 722,1</b>	<b>538,4</b>	<b>4 191,5</b>

1. Revenu Québec accorde un délai administratif aux débiteurs pour leur permettre d'acquitter le solde qui figure sur leur avis de cotisation avant l'imposition d'intérêts.

## Indice de contrôle de l'inventaire des créances fiscales

L'indice de contrôle de l'inventaire permet de mesurer l'évolution annuelle des créances fiscales présentées dans les états financiers. Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées et radiées au total des nouvelles créances fiscales.

**TABLEAU 25** Indice de contrôle de l'inventaire des créances fiscales

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Indice de contrôle de l'inventaire des créances fiscales	102,8 %	94,7 %	101,8 %

Cet indice s'établit à 101,8 %, soit 7,1 points de pourcentage supérieur au résultat obtenu pour l'exercice 2016-2017. Malgré la baisse des créances fiscales recouvrées en 2017-2018, cette augmentation s'explique par la diminution de 6,7 % des nouvelles créances fiscales.



## Créances alimentaires recouvrées et coût unitaire direct par dollar recouvré

Les créances alimentaires recouvrées se sont élevées à 35,6 millions de dollars comparativement à 25,0 millions de dollars en 2016-2017. L'augmentation des créances recouvrées est due notamment à la hausse du solde moyen des créances relatif aux dossiers traités.

**TABLEAU 26** Créances alimentaires recouvrées

	(En millions de dollars)		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Créances alimentaires recouvrées	24,3	25,0	35,6

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 7,49 ¢ en 2017-2018.

Objectif 2.1.3	Prévenir, contrer et réprimer les infractions à l'égard des lois et des règlements que nous appliquons		
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Taux de condamnation	2016-2020 : 95 % ou plus	96,4 %	●
Taux de conformité aux obligations fiscales à la suite d'une inspection	2019-2020 : Atteindre un taux global de 75 %	82,7 %	●

● Satisfaisant    ● À surveiller    ○ Actions requises    – Non disponible

Revenu Québec mène des actions pour prévenir, contrer et réprimer les infractions commises à l'égard des lois fiscales, et pour contribuer à la lutte contre les activités criminelles. Pour ce faire, il réalise des activités d'enquête, d'inspection et de poursuites pénales.

Dans le cadre de ses activités d'enquête, Revenu Québec agit à l'égard de tous les types d'infractions à caractère économique ou financier qui résultent de l'utilisation de stratagèmes de fraude entraînant des pertes de revenus pour l'État. À cet égard, il a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses directions générales, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes. Il réalise aussi des enquêtes en collaboration avec ses principaux partenaires, soit la Sûreté du Québec, le Service de police de la Ville de Montréal, les autres services policiers sur le territoire québécois, l'Autorité des marchés financiers (AMF) et différents ministères. Ces enquêtes peuvent s'inscrire dans le cadre de plans gouvernementaux, tels ACCES Tabac et Actions concertées contre les crimes économiques et financiers (ACCEF).

**TABLEAU 27** Activités d'enquête

Enquêtes	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Dossiers ouverts	39	61	78
Dossiers en cours	72	75	94
Dossiers transmis aux poursuites pénales	37	37	48



**TABLEAU 28** Activités d'inspection

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Restauration</b>			
Inspections effectuées	10 182	7 921	8 940
Constats d'infractions délivrés	748	320	385
Avertissements	1 114	838	1 593
Taux de conformité	81,4 %	85,3 %	77,8 %
Signalements reçus	863	599	283
<b>Bars<sup>1</sup></b>			
Inspections effectuées	3 363	5 176	3 731
Constats d'infractions délivrés	4	106	38
Avertissements	456	1 085	580
Taux de conformité	83,0 %	76,6 %	83,7 %
Signalements reçus	36	136	21
<b>Tabac</b>			
Inspections effectuées	3 204	2 533	1 879
Constats d'infractions délivrés	46	13	11
Avertissements <sup>2</sup>	n. d.	196	151
Taux de conformité <sup>2</sup>	n. d.	89,5 %	89,7 %
Signalements reçus	28	1	2
<b>Carburant</b>			
Inspections effectuées	5 285	3 847	2 071
Constats d'infractions délivrés	256	90	86
Avertissements <sup>2</sup>	n. d.	5	7
Taux de conformité <sup>2</sup>	n. d.	97,5 %	95,5 %
Signalements reçus	16	4	12
<b>Total</b>			
Inspections effectuées	22 034	19 477	16 621
Constats d'infractions délivrés	1 054	529	520
Avertissements	n. d.	2 124	2 331
Taux global de conformité	n. d.	86,1 %	82,7 %
Signalements reçus	943	740	318

1. Cette activité a débuté le 2 septembre 2015.

2. Le système d'information de gestion a été développé au cours de l'exercice financier 2015-2016. Ainsi, il a permis de présenter des informations de même nature que celles relatives aux secteurs de la restauration et des bars à compter de 2016-2017.

Revenu Québec réalise des activités de contrôle de l'intégrité des entreprises, de leurs dirigeants et de leurs administrateurs qui désirent obtenir des contrats ou des sous-contrats publics. Il est responsable d'examiner leur conformité en matière fiscale afin de soumettre des recommandations à l'Unité permanente anticorruption, qui achemine à l'AMF toutes les informations nécessaires à l'application de la Loi sur les contrats des organismes publics.



Revenu Québec effectue également des activités de contrôle supplémentaires relatives à l'inscription des entreprises nouvellement inscrites au fichier de la taxe de vente du Québec. En effet, il réalise une inspection pour confirmer la présence d'une activité commerciale au sein des entreprises visées. Cette inspection lui permet d'intervenir rapidement dans les cas où il n'y a pas d'activité commerciale, évitant ainsi des pertes à l'État.

Par ailleurs, Revenu Québec informe la population des décisions judiciaires rendues, d'une part, pour susciter la confiance des contribuables et, d'autre part, pour dissuader les particuliers ainsi que les entreprises et leurs dirigeants d'enfreindre la loi.

**TABLEAU 29** Condamnations découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle

	2015-2016 <sup>1</sup>	2016-2017 <sup>1</sup>	2017-2018
<b>Condamnations<sup>2</sup></b>			
Enquêtes sur les fraudes fiscales	57	64	311
Inspections	1 072	529	618
Inspections dans le secteur du tabac (corps policiers)	2 160	1 658	2 970
Demandes péremptoires	325	163	243
Non-production de déclarations de revenus des particuliers	2 787	2 585	7 337
Autres activités de contrôle (y compris les inspections menées par la Société de l'assurance automobile du Québec)	484	333	516
<b>Total</b>	<b>6 885</b>	<b>5 332</b>	<b>11 995</b>
<b>Taux de condamnation</b>			
Taux de condamnation	94,7 %	96,9 %	96,4 %
<b>Amendes<sup>2, 3</sup> (En millions de dollars)</b>			
Enquêtes sur les fraudes fiscales	4,1	4,7	61,6
Inspections	2,4	0,9	1,6
Inspections dans le secteur du tabac (corps policiers)	39,6	33,2	64,8
Demandes péremptoires	0,7	0,4	0,5
Non-production de déclarations de revenus des particuliers	1,6	1,5	4,5
Autres activités de contrôle (y compris les inspections menées par la Société de l'assurance automobile du Québec)	0,2	0,2	0,3
<b>Total</b>	<b>48,6</b>	<b>40,9</b>	<b>133,3</b>
<b>Peines d'emprisonnement</b>			
1 jour à 1 an moins 1 jour	18	17	36
1 an à 2 ans moins 1 jour	3	2	22
2 ans à 3 ans moins 1 jour	–	–	3
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>61</b>

1. La présentation des résultats pour les exercices 2015-2016 et 2016-2017 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2017-2018.
2. Le nombre de condamnations et les montants des amendes incluent des résultats relatifs à la TPS/TVH. Pour l'exercice 2015-2016, le montant des amendes liées à la TPS/TVH s'élève à 0,9 million de dollars, à 1,3 million de dollars pour l'exercice 2016-2017 et à 17,1 millions de dollars pour l'exercice 2017-2018.
3. Les montants des amendes incluent les frais et la contribution.



En 2017-2018, des mesures gouvernementales ont été prises pour accélérer le déroulement des procédures judiciaires, contribuant ainsi à l'obtention de jugements dans les délais impartis ainsi qu'à l'augmentation du nombre de condamnations et du montant des amendes obtenues.

ENJEU 3 MOBILISATION DU PERSONNEL			
Indicateur global	Cibles	Résultats obtenus	Constat
Indice de mobilisation	2019-2020 : Faire augmenter l'indice de mobilisation de 2018 à 2020	7 sur une échelle de 10	

 Satisfaisant   
  À surveiller   
  Actions requises   
 – Non disponible

Pour favoriser la mobilisation de ses employés, Revenu Québec a poursuivi la mise en œuvre de son nouveau programme d'appréciation de la performance et de soutien à la carrière. Ce programme, qui reconnaît les talents, a pour but de favoriser l'engagement des employés dans leur rôle actuel et futur au sein de l'organisation. En janvier 2018, Revenu Québec a réalisé un sondage auprès de l'ensemble du personnel afin de déterminer les leviers de mobilisation les plus significatifs et de bien choisir les actions porteuses qu'il entend poursuivre ou réaliser.

Orientation 3.1 Offrir un environnement de travail et des défis stimulants			
Objectif 3.1.1 Renforcer la culture organisationnelle favorisant la concertation, l'engagement et la reconnaissance			
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Actions posées afin d'appuyer la concertation, l'engagement et la reconnaissance du personnel	2016-2020 : Faire un bilan des actions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation de gestionnaires et de personnes-ressources sur le leadership dans la conduite des changements</li> <li>• Réalisation d'activités organisationnelles de reconnaissance</li> <li>• Mise en œuvre du plan d'action sur la gestion et la valorisation de la diversité et création d'un comité consultatif sur la valorisation de la diversité culturelle</li> <li>• Élaboration d'un plan d'action organisationnel sur la collaboration</li> </ul>	

 Satisfaisant   
  À surveiller   
  Actions requises   
 – Non disponible

Au cours de l'exercice 2017-2018, Revenu Québec a offert une formation sur le leadership dans la conduite des changements aux gestionnaires ainsi qu'à des personnes-ressources pour favoriser l'engagement du personnel. Il a aussi continué d'exprimer sa reconnaissance aux membres de son personnel en décernant des Prix d'excellence et en soulignant le travail, l'engagement et le dévouement des employés ayant atteint 25 années de service dans l'administration publique.

Revenu Québec a également élaboré un plan d'action organisationnel sur la collaboration qui sera mis en œuvre dans les prochaines années, tout comme il a mis en œuvre un plan d'action sur la gestion et la valorisation de la diversité.



Objectif 3.1.2	Développer les compétences et offrir des occasions d'apprentissage favorisant l'évolution de la carrière		
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Pourcentage des membres du personnel rencontrés par leur gestionnaire concernant leur carrière	2019-2020 : 95 %	Le résultat sera disponible après la réalisation de l'ensemble des cycles d'évaluation amorcés depuis l'implantation du programme.	-

● Satisfaisant    ● À surveiller    ○ Actions requises    – Non disponible

Le programme d'appréciation de la performance et de soutien à la carrière qui a été mis en œuvre comprend un volet sur les pratiques favorisant l'évolution de la carrière des membres du personnel. En 2017-2018, Revenu Québec a mis en ligne plusieurs outils pour les gestionnaires et les employés en vue de susciter la discussion sur le développement professionnel et les perspectives de carrière. Il a aussi continué d'offrir à son personnel diverses formations bonifiées, tout comme il a poursuivi son programme de soutien aux études, le tout favorisant le développement continu de son personnel.

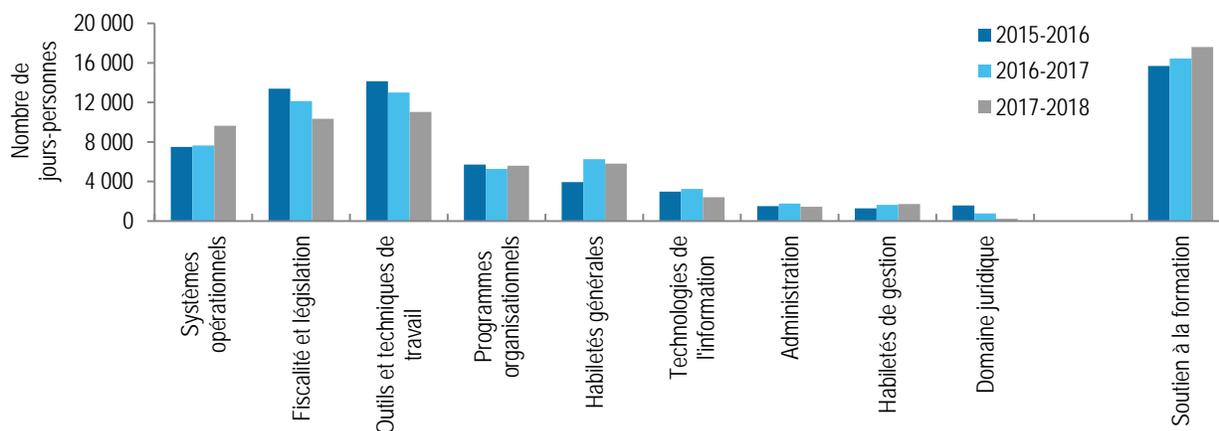
Au cours de l'exercice financier 2017-2018, Revenu Québec a consacré 65 865 jours-personnes à la formation de son personnel.

**TABLEAU 30 Investissements en formation<sup>1</sup>**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Nombre de jours-personnes <sup>2</sup>	67 729	68 181	65 865
Nombre moyen de jours de formation par personne <sup>3</sup>	5,3	5,5	5,4
Sommes investies (en millions de dollars) <sup>2</sup>	15,8	17,9	18,0

1. Les investissements en formation comprennent l'ensemble des activités de formation offertes à Revenu Québec par année financière (admissibles et non admissibles en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre [RLRQ, chapitre D-8.3]) et incluent le temps de participation aux activités ainsi que le temps de diffusion, de conception et de coordination de ces activités.
2. Les informations proviennent du système de gestion de la formation et du système de gestion financière en date du 13 avril 2018 pour l'exercice 2017-2018, du 11 avril 2017 pour l'exercice 2016-2017 et du 11 avril 2016 pour l'exercice 2015-2016.
3. Le nombre moyen de jours de formation investis par personne est calculé selon le nombre d'employés (y compris les étudiants et les stagiaires rémunérés). Ainsi, ce nombre s'élève à 12 191 employés pour l'exercice 2017-2018, à 12 499 employés pour l'exercice 2016-2017 et à 12 747 employés pour l'exercice 2015-2016.

**GRAPHIQUE 4 Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation**



Source : Système de gestion de la formation en date du 13 avril 2018.

Objectif 3.1.3 Améliorer les pratiques de gestion de la performance du personnel			
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Pourcentage des membres du personnel ayant reçu des attentes significatives et ayant fait l'objet d'une évaluation de la performance au cours de l'année	2019-2020 : 95 %	Le résultat sera disponible après la réalisation de l'ensemble des cycles d'évaluation amorcés depuis l'implantation du programme.	–

● Satisfaisant   
◐ À surveiller   
○ Actions requises   
– Non disponible

Afin de poursuivre le changement de culture en ce qui a trait aux pratiques de gestion de la performance, Revenu Québec a déployé cette année des moyens de communication et des mesures de soutien destinés aux gestionnaires et au personnel, et ce, pour favoriser l'appropriation des valeurs, des processus et des outils adoptés par l'organisation.

ENJEU 4 EFFICIENCE			
Indicateurs globaux	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Performance de Revenu Québec par rapport à celles d'autres administrations fiscales	2016-2020 : Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus	Les indicateurs montrent que la performance de Revenu Québec, en général, continue sa progression et se situe dans les standards des meilleures administrations fiscales observées.	<span style="color: orange;">◐</span>
Taux d'utilisation des services en ligne	2019-2020 Déclarations de revenus : 85 % Autres services en ligne : 75 %	Le taux d'utilisation de la presque totalité des services en ligne progresse constamment.	<span style="color: orange;">◐</span>

● Satisfaisant   
◐ À surveiller   
○ Actions requises   
– Non disponible

Revenu Québec diffuse sur son site Internet les principales conclusions d'études d'étalonnage réalisées par L'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP). Ainsi, sa performance peut être comparée avec celles d'autres administrations fiscales à travers le monde selon les aspects suivants :

- la perception des impôts et des taxes;
- la prestation électronique de services;
- la gestion des ressources.

Par ailleurs, le site Internet de Revenu Québec est le mode de prestation de services privilégié par ses clientèles. Grâce à l'offre élargie de services en ligne et à la grande accessibilité de ces derniers, Revenu Québec constate que l'utilisation de la presque totalité de ceux-ci s'accroît.



**TABLEAU 31 Taux d'utilisation des services en ligne**

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Déclaration de revenus des particuliers	79,1 %	80,7 %	85,0 %
Déclaration de revenus des sociétés	82,8 %	83,3 %	84,3 %
Déclaration de retenues à la source	64,6 %	67,2 %	70,0 %
Déclaration de la TPS/TVH et de la TVQ	45,4 %	47,4 %	49,3 %
Paiement en ligne – Particuliers	30,8 %	36,7 %	42,6 %
Paiement en ligne – Entreprises	43,8 %	46,0 %	49,6 %
Dépôt direct – Particuliers <sup>1</sup>	94,7 %	94,0 %	92,8 %
Dépôt direct – Entreprises	32,2 %	34,8 %	36,2 %

1. La présentation des résultats pour l'exercice 2015-2016 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2016-2017 et en 2017-2018.

Au cours du dernier exercice, Revenu Québec a ajouté dans l'espace Mon dossier trois nouveaux services concernant, entre autres, le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants et la réclamation de produits financiers par les citoyens.

Revenu Québec a aussi mis en œuvre plusieurs actions en vue de favoriser l'utilisation de ses services en ligne. Des renseignements supplémentaires à ce sujet figurent à la page 45, dans les explications concernant l'indicateur du pourcentage d'inscriptions à Mon dossier et à Clic Revenu relatif à l'objectif 1.1.1.

De plus, Revenu Québec a lancé la campagne publicitaire *Plus de temps pour vos affaires!*, qui s'est déroulée sur Internet de janvier à avril 2018. Cette campagne publicitaire a contribué à sensibiliser la clientèle à la simplicité, à la modernité et à la plus-value des services en ligne de Revenu Québec.

#### **Orientation 4.1 Accroître la performance organisationnelle**

**Objectif 4.1.1** Intégrer en continu les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion

Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Étalonnage des meilleures pratiques de gestion et de gouvernance	Cible 2016-2020 : Faire un bilan des études d'étalonnage	Études d'étalonnage et capsules de veille portant sur les orientations stratégiques de l'organisation	

 Satisfaisant     À surveiller     Actions requises    – Non disponible

Revenu Québec s'est fixé l'objectif d'intégrer en continu les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion pour s'assurer qu'il met en place des pratiques reconnues et éprouvées par d'autres organisations. Ces pratiques lui permettent de respecter les exigences légales auxquelles il est soumis et d'accroître sa performance organisationnelle.

Au cours de l'exercice, Revenu Québec a poursuivi les travaux d'étalonnage et de balisage nécessaires à l'établissement des meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion, tout en s'attardant sur celles qui correspondent aux défis auxquels il fait face, notamment l'utilisation optimale de ses ressources. Pour s'assurer d'atteindre l'objectif fixé, il a mandaté L'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP pour produire, durant la période établie, des études d'étalonnage ainsi que des capsules de veille stratégique portant sur des thèmes liés à ses champs de responsabilités, à ses orientations stratégiques et à ses intérêts, et présentant les innovations observées auprès des administrations fiscales des pays membres de l'OCDE.



Objectif 4.1.2 Optimiser et simplifier nos processus			
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Actions mises en place pour optimiser et simplifier nos processus	2016-2020 : Faire un bilan des actions	Travaux relatifs à l'optimisation et à la simplification des processus, notamment ceux liés <ul style="list-style-type: none"> <li>• au service à la clientèle;</li> <li>• aux services en ligne;</li> <li>• au contrôle fiscal.</li> </ul>	●
Actions mises en place afin de favoriser l'agilité organisationnelle	2019-2020 : Taux d'utilisation des méthodes agiles dans la réalisation des projets relatifs aux ressources informationnelles : 70 % Taux d'utilisation des méthodes agiles en ce qui concerne le maintien de l'actif informationnel : 70 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation des projets relatifs aux ressources informationnelles : 88,4 %</li> <li>• Maintien de l'actif informationnel : 80,4 %</li> </ul>	●

● Satisfaisant    ● À surveiller    ○ Actions requises    – Non disponible

En 2017-2018, Revenu Québec a réalisé plusieurs travaux et projets relatifs à l'optimisation et à la simplification des processus mis en place tant pour les citoyens que pour les entreprises.

Les travaux et projets menés ont permis

- d'améliorer les services offerts à ses différentes clientèles;
- d'optimiser le traitement des déclarations de revenus des particuliers et des sociétés;
- d'améliorer l'efficacité des contrôles fiscaux effectués;
- de consolider la conformité des contribuables à l'égard des obligations fiscales auxquelles ils sont assujettis;
- de renforcer la gestion des oppositions;
- d'affermir son efficacité organisationnelle.

Revenu Québec utilise également des méthodes agiles pour répondre plus adéquatement aux préoccupations et aux besoins de ses clientèles. L'implantation de ces méthodes renforce la collaboration entre tous les partenaires en ce qui a trait à la réalisation des projets planifiés. En 2017-2018, Revenu Québec a étendu l'agilité au cycle de vie complet des solutions organisationnelles en intégrant à ses pratiques l'approche liée au processus de développement et d'exploitation (*devops*). L'application de cette approche a amélioré la collaboration entre les équipes de développement, d'opérations, d'architecture et de sécurité.

Au cours de l'exercice, Revenu Québec a également amorcé une autre initiative en lien avec les méthodes agiles et visant les projets de fondations technologiques. Outre la vision commune des éléments apportant le plus de valeur pour l'organisation, cette autre initiative favorise une meilleure cohérence dans l'exécution des nombreux projets en cours.



Objectif 4.1.3 Poursuivre la mise en œuvre de la vision d'affaires et de l'architecture d'entreprise			
Indicateurs	Cibles	Résultats obtenus	Constats
Taux de réalisation de la vision d'affaires et de l'architecture d'entreprise	2016-2020 : Démontrer une progression constante	Les travaux réalisés contribuent tous à la bonification de l'offre de services en ligne, à l'amélioration de l'efficacité organisationnelle ainsi qu'à la modernisation de l'actif en ressources informationnelles. La réalisation de la vision d'affaires progresse.	●
Taux de réalisation du plan triennal des investissements	2016-2020 : Maintenir un taux annuel de réalisation de 80 %	83,6 %	●

● Satisfaisant    
● À surveiller    
○ Actions requises    
– Non disponible

De façon globale, Revenu Québec a tenu compte, en 2017-2018, des trois dimensions suivantes de sa vision d'affaires en réalisant les investissements relatifs aux nouveaux projets ou aux projets en cours :

- la relation avec la clientèle;
- les leviers de transformation;
- le cadre organisationnel.

Le *Plan d'investissement en ressources informationnelles 2017-2018* a été autorisé selon une planification de 108,1 millions de dollars. Les investissements réels sont de 90,4 millions de dollars.



# RÉSULTATS LIÉS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

Revenu Québec présente, dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, ses engagements en matière de qualité des services offerts à ses clientèles. Ces engagements se traduisent par des normes de service dont les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

**TABLEAU 32** Résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Accessibilité de nos services</b>			
• Donner suite à votre demande d'information transmise par courriel dans les 2 jours ouvrables			
– Résultat	88,9 %	95,9 %	97,3 %
– Nombre total de courriels de demandes d'information traités	61 466	68 858	63 328
• Répondre à votre appel téléphonique dans les 2 minutes <sup>1</sup>			
– Résultat	78,0 %	72,1 %	76,3 %
– Nombre total d'appels	4 855 008	4 738 048	3 950 293
• Donner suite à votre correspondance dans les 60 jours – Particuliers <sup>2</sup>			
– Résultat	–	–	88,1 %
– Nombre total de correspondances traitées	–	–	289 176
• Donner suite à votre correspondance dans les 35 jours – Entreprises et mandataires <sup>2</sup>			
– Résultat	–	–	87,8 %
– Nombre total de correspondances traitées	–	–	277 061
<b>Impôts et taxes</b>			
• À la suite de la réception de votre déclaration conforme de revenus des particuliers transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 14 jours			
– Résultat	93,2 %	81,4 %	61,5 %
– Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	4 800 562	4 735 164	5 553 922
• À la suite de la réception de votre déclaration conforme de revenus des particuliers transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 28 jours			
– Résultat	89,7 %	90,9 %	95,3 %
– Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	1 009 384	955 553	746 751



	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>Attribuer un numéro d'inscription sans délai à votre entreprise lorsque la demande est transmise par voie électronique, effectuée en personne ou faite par téléphone<sup>2</sup></li> </ul>			
- Résultat	-	-	100,0 %
- Nombre total d'inscriptions transmises par voie électronique	-	-	12 921
- Nombre total d'inscriptions effectuées en personne	-	-	14 023
- Nombre total d'inscriptions faites par téléphone	-	-	27 232
<ul style="list-style-type: none"> <li>À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise par voie électronique, transmettre votre remboursement dans les 25 jours</li> </ul>			
- Résultat	87,7 %	89,2 %	88,4 %
- Nombre total de demandes traitées	353 691	371 061	393 694
<ul style="list-style-type: none"> <li>À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise sur support papier, transmettre votre remboursement dans les 30 jours</li> </ul>			
- Résultat	91,2 %	91,7 %	92,6 %
- Nombre total de déclarations traitées	294 999	278 101	271 103
<ul style="list-style-type: none"> <li>À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui ne comporte pas de demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 100 jours</li> </ul>			
- Résultat	98,6 %	95,6 %	93,8 %
- Nombre total d'avis de cotisation	353 307	375 002	377 409
<ul style="list-style-type: none"> <li>À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui comporte une demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 180 jours</li> </ul>			
- Résultat	90,9 %	92,7 %	96,5 %
- Nombre total d'avis de cotisation	20 336	19 199	17 851
<b>Pensions alimentaires</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle vous avez droit en vertu d'un jugement dans les 30 jours</li> </ul>			
- Délai moyen de traitement	29	27	38
- Nombre total de nouveaux dossiers traités	11 610	10 842	10 979
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire lorsque le débiteur refuse de payer la pension alimentaire et les arrérages dus dans les 20 jours</li> </ul>			
- Résultat	100,0 %	100,0 %	99,9 %
- Nombre total de dossiers traités	5 724	7 019	5 962
<b>Biens non réclamés</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter votre réclamation de produits financiers non réclamés dans les 120 jours<sup>2</sup></li> </ul>			
- Résultat	-	-	89,0 %
- Nombre total de demandes traitées	-	-	6 363
<b>Recours</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vous communiquer notre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois</li> </ul>			
- Résultat	77,3 %	78,1 %	64,3 %
- Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai	7 020	7 436	5 628
- Nombre de dossiers traitables <sup>3</sup>	9 079	9 526	8 753



	2015-2016	2016-2017	2017-2018
• Donner suite à votre plainte dans les 35 jours			
– Résultat	88,7 %	91,4 %	91,7 %
– Nombre total de plaintes réglées <sup>4</sup>	3 114	2 926	2 486
– Nombre de plaintes reçues	3 332	2 925	2 306

1. La présentation des résultats pour les exercices 2015-2016 et 2016-2017 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2017-2018.
2. Cette norme de service est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2017.
3. Le nombre de dossiers traitables correspond au nombre de dossiers reçus, excluant ceux ne pouvant être traités dans l'immédiat, notamment les dossiers en attente d'une décision de l'ARC, les dossiers en attente d'une décision d'un tribunal et les dossiers incomplets en attente d'information ou de documents de l'opposant.
4. Le nombre de plaintes réglées correspond au nombre de plaintes dont le dossier a été fermé au cours d'un exercice financier sans égard à la période où la plainte a été reçue.

Certaines raisons expliquent la fluctuation des résultats relatifs aux normes de service suivantes :

- À la suite de la réception de votre déclaration conforme de revenus des particuliers transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 14 jours
  - La mesure rétroactive concernant l'abolition de la contribution santé annoncée dans le discours sur le budget 2017-2018 a eu un effet significatif sur cet indicateur.
- Traiter toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle vous avez droit en vertu d'un jugement dans les 30 jours
  - La refonte des processus et du système informatique des pensions alimentaires a occasionné une surcharge de travail en raison des activités de transition visant à remplacer l'ancien système informatique par le nouveau. De plus, cette refonte a nécessité des ressources notamment pour la réalisation des travaux de développement et d'essai ainsi que pour la formation du personnel sur les nouvelles fonctionnalités.
  - Des difficultés d'embauche, de rétention de personnel et de formation des nouveaux agents ont entraîné un déficit de personnel dans les centres des relations avec la clientèle des pensions alimentaires.
- Vous communiquer notre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois
  - La diminution du taux de dossiers traités dans les six mois résulte d'une orientation visant à privilégier les dossiers plus anciens. Une partie des ressources a été consacrée à la réalisation de cette orientation, laissant moins d'agents disponibles pour traiter les dossiers courants. De plus, les règles visant la mise en suspens des dossiers ont été revues afin de favoriser un contact plus fréquent avec la clientèle. Cette orientation affecte également le taux de traitement, puisqu'elle affecte le nombre de dossiers traitables.



# RÉSULTATS LIÉS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Loi sur le développement durable (RLRO, chapitre D-8.1.1) soumet les ministères et organismes assujettis à des obligations, dont celle qui consiste à adopter un plan de développement durable et à en rendre compte annuellement. L'article 17 de cette loi précise que chaque ministère et organisme est tenu de faire état, sous une rubrique spéciale dans son rapport annuel de gestion ou d'activité, des principaux résultats obtenus à l'égard des objectifs de la stratégie gouvernementale de développement durable en vigueur.

Revenu Québec a procédé, au cours de l'exercice 2016-2017, à la révision de son plan d'action en développement durable afin qu'il corresponde davantage à ses orientations stratégiques et à sa volonté de renforcer sa structure de gouvernance en matière de développement durable. Le *Plan d'action de développement durable 2016-2020 révisé* a pris effet le 20 avril 2017, lors de son adoption par le conseil d'administration de Revenu Québec. Il a été rendu public le 24 juillet 2017 sur le site Internet de Revenu Québec et il a été communiqué au ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques le 25 juillet suivant.

## Gouvernance en matière de développement durable

Au cours des deux dernières années, Revenu Québec a entrepris une vaste refonte de sa structure de gouvernance en développement durable afin de réitérer son engagement en la matière et de faire du développement durable une activité stratégique incontournable. Ainsi, pour s'engager dans la voie du développement durable et devenir une organisation « durable », innovante et tournée vers l'avenir, il a mis en place un certain nombre de mesures inspirées des meilleures pratiques. Il s'agit notamment de l'adoption d'une politique par le conseil d'administration ainsi que de la constitution d'un comité stratégique de développement durable composé essentiellement des membres du comité de direction.

## Activités, interventions et mesures mises en œuvre en 2017-2018, planifiées en début d'exercice

Au cours de l'exercice financier 2017-2018, Revenu Québec a adopté la charte du comité stratégique de développement durable et celle du comité organisationnel de développement durable. Cette adoption a permis d'explicitier le mandat ainsi que les rôles et responsabilités de chacun des comités et d'établir leurs règles de fonctionnement.

De plus, il s'est assuré que l'unité responsable du développement durable conçoit une offre de service et qu'elle la diffuse au sein de l'organisation. Cette offre de service décrit la mission et l'engagement du Bureau du développement durable ainsi que l'expertise qu'il offre.

Revenu Québec s'est également doté d'un plan de communication en matière de développement durable dans le but de

- sensibiliser la haute direction et les gestionnaires à l'importance d'intégrer graduellement le développement durable dans divers projets organisationnels;
- mieux faire connaître les trois dimensions du développement durable (environnementale, sociale et économique) aux gestionnaires et aux employés;



- responsabiliser l'ensemble du personnel afin qu'il puisse reconnaître et intégrer les principes du développement durable dans son quotidien;
- promouvoir et reconnaître les efforts en développement durable investis dans les projets qu'il met en place.

Revenu Québec a poursuivi ses efforts de repositionnement du développement durable. Tous les changements qui en découlent ont permis non seulement de conscientiser et de sensibiliser les membres du personnel à l'importance du développement durable, mais aussi d'assurer une implication réelle et volontaire de la haute direction dans le choix des orientations de même que dans la prise de décisions, en plus de faire progresser certaines actions déjà amorcées. L'impulsion générée par la sensibilisation accrue aux enjeux du développement durable et par la détermination des priorités organisationnelles en la matière a permis de réviser les fondements de la démarche entreprise par l'organisation.

### Autres activités, autres interventions et autres mesures mises en œuvre en 2017-2018, mais non planifiées en début d'exercice

Dans le cadre de sa démarche de développement durable, Revenu Québec a mis de l'avant les mesures suivantes, qui n'étaient pas planifiées en début d'année financière :

- il a contribué au Groupe de travail interministériel sur la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020;
- il a constitué un réseau de tables de collaboration portant sur les enjeux prioritaires du développement durable;
- il a créé le Bureau du développement durable;
- il a élaboré un guide pour la tenue d'événements écoresponsables;
- il a participé à la rencontre de partage et de planification annuelle de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable;
- il a participé au Rendez-vous Mobilisation 10 : Développement durable, comportements & entreprises;
- il a publié une trousse d'information à l'intention des gestionnaires;
- il a réalisé une tournée des comités de gestion.

### Reddition de comptes et contribution à la stratégie gouvernementale

La *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020* présente 7 enjeux, 8 orientations et 27 objectifs à atteindre. Le *Plan d'action de développement durable 2016-2020 révisé* précise les objectifs gouvernementaux auxquels Revenu Québec peut contribuer de façon significative. Ainsi, en tenant compte des responsabilités découlant de sa mission, de son mandat, de ses compétences et de son champ d'intervention, Revenu Québec a retenu les trois orientations suivantes :

- Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
- Orientation 2 : Développer une économie prospère d'une façon durable : verte et responsable
- Orientation 4 : Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

Pour chacune de ces orientations, Revenu Québec a sélectionné les objectifs auxquels il souhaite participer. Parmi les 27 objectifs gouvernementaux de la stratégie, il en a retenu 7 auxquels sont liées les actions contribuant à leur atteinte.



**TABLEAU 33 Résultats liés au *Plan d'action de développement durable 2016-2020 révisé***

<b>Action 1</b>	
Renforcer la structure de gouvernance actuelle en matière de développement durable et réviser la structure communicationnelle	
<b>Liens et contributions gouvernementales</b>	
Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	S. O.
Domaines d'intervention	S. O.
Résultats recherchés	S. O.
Activités incontournables	S. O.
<b>Activité / intervention / mesure 1</b>	
Réviser la structure de gouvernance en matière de développement durable	
<b>Indicateur 1</b>	<b>Chartes du CSDD et du CODD adoptées</b>
Cible	D'ici le 30 novembre 2017
Résultats	La cible a été atteinte. La charte du comité stratégique de développement durable (CSDD) a été adoptée par les membres du CSDD lors de la séance du 28 août 2017. La charte du comité organisationnel de développement durable (CODD) a été présentée à la séance du CODD du 16 mai 2017 ainsi qu'à la séance du CSDD du 28 août 2017. Elle est entrée en vigueur officiellement le 19 septembre 2017, après sa présentation finale au CODD.
<b>Indicateur 2</b>	<b>Offre de service de l'unité responsable en matière de développement durable adoptée et diffusée</b>
Cible	D'ici le 30 novembre 2017
Résultats	La cible a été partiellement atteinte. L'offre de service de l'unité responsable du développement durable a été présentée à la séance du CSDD du 28 août 2017 ainsi qu'à la séance du CODD du 19 septembre 2017. Elle a été officiellement diffusée le 26 février 2018 sur le portail organisationnel de développement durable.
<b>Indicateur 3</b>	<b>Nombre de mécanismes de gestion mis en place au cours de l'exercice financier 2017-2018</b>
Cible	Au moins deux mécanismes d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. Un registre des décisions du CSDD et un registre des suivis du CSDD ont été créés au cours de l'exercice financier. Ces deux mécanismes sont officiellement entrés en vigueur lors de la séance du CSDD du 28 août 2017.
<b>Activité / intervention / mesure 2</b>	
Réviser la structure communicationnelle en matière de développement durable	
<b>Indicateur 1</b>	<b>Portail organisationnel de développement durable développé et mis en ligne</b>
Cible	Mise en ligne d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. Le portail organisationnel de développement durable a été mis en ligne le 26 février 2018.
<b>Indicateur 2</b>	<b>Nombre de bulletins de veille stratégique diffusés au cours de l'exercice financier 2017-2018</b>
Cible	Au moins quatre bulletins d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. Dix bulletins de veille en développement durable ont été diffusés au cours de l'exercice financier 2017-2018 aux membres du CSDD et du CODD.



<b>Indicateur 3</b>	<b>Plan de communication élaboré et adopté</b>
Cible	Adoption d'ici le 31 décembre 2017
Résultats	La cible a été atteinte. Le plan de communication a été approuvé par la Direction principale des communications le 13 septembre 2017. Il a été officiellement adopté par l'unité administrative responsable du développement durable à la suite de sa présentation à la séance du CSDD du 6 novembre 2017.
<b>Activité / intervention / mesure 3</b> Impliquer la haute direction dans la prise de décisions	
<b>Indicateur 1</b>	<b>Nombre de séances du CSDD tenues au cours de l'exercice financier 2017-2018</b>
Cible	Au moins 3 séances d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. Quatre séances ont été tenues au cours de l'exercice financier 2017-2018 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le 28 août 2017;</li> <li>• le 2 octobre 2017;</li> <li>• le 6 novembre 2017;</li> <li>• le 6 mars 2018.</li> </ul>
<b>Indicateur 2</b>	<b>Nombre de décisions prises par le CSDD au cours de l'exercice financier 2017-2018</b>
Cible	En continu
Résultats	En continu. Cinq décisions ont été prises par le CSDD au cours de l'exercice financier 2017-2018 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'adoption de la charte du CSDD;</li> <li>• la transmission du <i>Rapport annuel 2016-2017 en développement durable</i> au comité de gouvernance et d'éthique;</li> <li>• la transmission du <i>Plan d'action 2017-2018 en développement durable</i> de la Direction de l'éthique au comité de gouvernance et d'éthique;</li> <li>• le choix des actions structurantes pour la démarche de prise en compte des principes de développement durable pour l'année 2017-2018;</li> <li>• la constitution d'un réseau de tables de collaboration portant sur les enjeux prioritaires de développement durable.</li> </ul>
<b>Indicateur 3</b>	<b>Nombre de sujets en matière de développement présentés pour information aux hautes instances décisionnelles de Revenu Québec (comité de gouvernance et d'éthique et conseil d'administration) au cours de l'exercice financier 2017-2018</b>
Cible	En continu
Résultats	En continu. Trois sujets ont été présentés pour information au comité de gouvernance et d'éthique : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les directives concernant le développement durable (séance du 19 septembre 2017);</li> <li>• le rapport annuel concernant le développement durable 2016-2017 (séance du 19 septembre 2017);</li> <li>• le <i>Plan d'action 2017-2018 en développement durable</i> de l'unité responsable du développement durable (séance du 19 septembre 2017).</li> </ul> Un sujet a été présenté pour décision au conseil d'administration : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la <i>Politique concernant le développement durable</i> (séance du 20 avril 2017).</li> </ul>



## Action 2

Consolider les orientations en matière de développement durable et favoriser leur intégration dans les pratiques

### Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	S. O.
Domaines d'intervention	S. O.
Résultats recherchés	S. O.
Activités incontournables	S. O.

### Activité / intervention / mesure 1

Consolider les orientations en matière de développement durable

#### Indicateur 1 Dates d'adoption, de diffusion et de publication de la *Politique concernant le développement durable*

Cible Adoption d'ici le 30 mai 2017

Résultats La cible a été atteinte.  
La *Politique concernant le développement durable* a été adoptée le 20 avril 2017 par le conseil d'administration. Elle a été publiée sur le sous-site réservé à la documentation normative de Revenu Québec le 5 mai 2017 et diffusée à l'ensemble des gestionnaires le 9 mai 2017.

#### Indicateur 2 Dates d'adoption des fiches de suivi

Cible Adoption au cours de l'hiver 2017-2018

Résultats La cible a été atteinte.  
Les fiches de suivi des actions inscrites au *Plan d'action de développement durable 2016-2020 révisé* ont été adoptées au cours de la période du 13 décembre au 21 décembre 2017. Quinze fiches de suivi, soit une par action, ont été adoptées.

#### Indicateur 3 Nombre d'actions structurantes retenues par le CSDD au cours de l'exercice financier 2017-2018, parmi celles identifiées par les unités administratives

Cible En continu

Résultats En continu.  
Les membres du CSDD ont approuvé, lors de la séance du 2 octobre 2017, la recommandation de l'unité administrative responsable du développement durable selon laquelle la démarche de prise en compte des principes de développement durable soit effectuée au cours de l'exercice financier 2017-2018 relativement aux six actions structurantes suivantes :

- la mise à jour de la politique *Gestion des communications administratives servant aux échanges avec les citoyens et les entreprises* (CMO-1999);
- l'élaboration d'un plan d'action visant l'augmentation du taux d'utilisation des services en ligne;
- la modernisation des activités de détection de la divergence et de conformité a posteriori;
- le diagnostic sur l'application de la justice administrative dans le domaine des garderies et des frais de garde d'enfants;
- la facturation obligatoire – Transport rémunéré de personnes;
- le regroupement des activités de recouvrement à l'échelle gouvernementale.



### Action 3

Sensibiliser et former les intervenants qui composent la structure de gouvernance en matière de développement durable

#### Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	S. O.
Domaines d'intervention	S. O.
Résultats recherchés	S. O.
Activités incontournables	S. O.

#### Activité / intervention / mesure 1

Élaborer et diffuser une formation spécifique pour les intervenants qui composent la structure de gouvernance

##### Indicateur 1 Formation élaborée et diffusée aux membres du CSDD

Cible	D'ici le 31 décembre 2017
Résultats	La cible a été atteinte. La formation <i>Intégration du développement durable aux pratiques de gestion</i> a été diffusée lors de la séance du CSDD du 6 novembre 2017.

##### Indicateur 2 Formation élaborée et diffusée aux membres du CODD

Cible	D'ici le 31 décembre 2017
Résultats	La cible a été atteinte. La formation <i>Démarche de prise en compte des principes de développement durable</i> a été diffusée aux dates suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• le 5 octobre 2017;</li><li>• le 8 mars 2018.</li></ul>

##### Indicateur 3 Pourcentage des membres du CSDD ayant suivi la formation au cours de l'exercice financier 2017-2018

Cible	100 % d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. En date du 31 mars 2018, 100 % des membres du CSDD ont reçu la formation <i>Intégration du développement durable aux pratiques de gestion</i> .

##### Indicateur 4 Pourcentage des membres du CODD ayant suivi la formation au cours de l'exercice financier 2017-2018

Cible	100 % d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. En date du 31 mars 2018, 100 % des membres du CODD ont reçu la formation <i>Démarche de prise en compte des principes de développement durable</i> .

#### Activité / intervention / mesure 2

Diffuser un bulletin de veille stratégique en développement durable

##### Indicateur 1 Nombre de bulletins de veille stratégique diffusés au cours de l'exercice financier 2017-2018

Cible	Au moins quatre bulletins d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. Dix bulletins de veille en développement durable ont été diffusés au cours de l'exercice financier 2017-2018 aux membres du CSDD et du CODD.



**Action 4**  
Développer et soutenir une saine gestion documentaire

**Liens et contributions gouvernementales**

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique
Domaines d'intervention	Domaine 1 : Activités courantes de gestion administrative
Résultats recherchés	Résultat 1 : La réalisation, par 95 % des MO, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles
Activités incontournables	Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

**Activité / intervention / mesure 1**

Recenser et mettre en valeur les projets organisationnels innovants en matière de gestion documentaire

**Indicateur 1** Nombre de projets recensés au cours de l'exercice 2017-2018

Cible En continu

Résultats En continu.

Un recensement des bonnes pratiques organisationnelles, incluant celles en matière de gestion documentaire, a été entamé au cours de l'exercice 2017-2018 auprès des membres du CODD. Il se poursuivra au cours de l'exercice financier 2018-2019 et permettra, à terme, de mettre en valeur les bonnes pratiques recensées dans le portail intranet du développement durable, plus précisément dans une section réservée à ce sujet.

**Indicateur 2** Nombre de projets mis en valeur au cours de l'exercice 2017-2018

Cible En continu

Résultats En continu.

Étant donné que le recensement des projets était en cours à la fin de l'exercice financier 2017-2018, cette activité / intervention / mesure sera reconduite en 2018-2019.

**Action 5**  
Réaliser des activités visant une meilleure gestion du parc automobile

**Liens et contributions gouvernementales**

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique
Domaines d'intervention	Domaine 2 : Transports et déplacements des employés
Résultats recherchés	Résultat 2 : La réduction, d'ici 2020, de 9 % des émissions de GES des véhicules légers de la flotte gouvernementale par rapport au niveau évalué en 2009-2010
Activités incontournables	Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

**Activité / intervention / mesure 1**

Poursuivre la mise en place du plan d'action sur la mise en place des pratiques de gestion écoresponsables du parc automobile (*Programme de gestion du parc automobile*) de la Direction générale des enquêtes, de l'inspection et des poursuites pénales

**Indicateur 1** Pourcentage de véhicules électriques et hybrides rechargeables au 31 mars 2018  
(Direction générale des enquêtes, de l'inspection et des poursuites pénales seulement)

Cible Augmentation continue du pourcentage par rapport à celui du 1<sup>er</sup> avril 2017

Résultats La cible a été atteinte.

31 mars 2017: 7 véhicules électriques ou hybrides rechargeables / 57 véhicules = 12,3 %  
31 mars 2018: 9 véhicules électriques ou hybrides rechargeables / 55 véhicules = 16,4 %

Note : Dix-neuf véhicules électriques et hybrides rechargeables ont été commandés au cours de l'exercice 2017-2018. La réception de ces véhicules est prévue en avril et en août 2018.



<b>Indicateur 2</b>	<b>Date de la formation des usagers à l'écoconduite</b>
Cible	Formation d'ici le 31 mai 2017
Résultats	La cible a été atteinte. Une réunion de service a été tenue le 8 mai 2017 avec les inspecteurs afin de leur présenter le guide de formation sur les pratiques d'écoconduite. Une communication leur a été transmise le jour même afin de les inviter à suivre la formation sur les pratiques d'écoconduite.

#### Activité / intervention / mesure 2

Poursuivre les efforts d'électrification de la flotte de véhicules de Revenu Québec

<b>Indicateur 1</b>	<b>Pourcentage de véhicules électriques et hybrides rechargeables au 31 mars 2018</b>
Cible	Augmentation continue du pourcentage par rapport à celui du 1 <sup>er</sup> avril 2017
Résultats	La cible a été atteinte. 31 mars 2017 : 7 véhicules électriques ou hybrides rechargeables / 64 = 10,9 % 31 mars 2018 : 9 véhicules électriques ou hybrides rechargeables / 62 = 14,5 % Note : Lors de l'achat de 7 véhicules (4 de type Grand Caravan, 1 de type VUS, 2 camions lourds), aucun modèle électrique ni hybride rechargeable n'était disponible sur le marché.

#### Action 6

Favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les membres du personnel

#### Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique
Domaines d'intervention	Domaine 2 : Transports et déplacements des employés
Résultats recherchés	Résultat 3 : La réalisation, par 90 % des MO, d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés
Activités incontournables	Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

#### Activité / intervention / mesure 1

Promouvoir les incitatifs organisationnels déjà existants afin de favoriser l'utilisation des transports collectifs et actifs

<b>Indicateur 1</b>	<b>Nombre d'initiatives mises en place au cours de l'exercice financier 2017-2018 afin de faire la promotion des incitatifs organisationnels existants</b>
Cible	Au moins une initiative au cours de l'exercice financier 2017-2018
Résultats	La cible a été atteinte. Trois initiatives ont été mises en place au cours de l'exercice financier 2017-2018 : <ul style="list-style-type: none"> <li>la publication d'une manchette intranet sur la Semaine des transports collectifs et actifs (11 septembre 2017);</li> <li>la publication d'une manchette intranet faisant la promotion du Réseau de transport métropolitain (28 novembre 2017);</li> <li>la publication d'une manchette intranet faisant la promotion du système de vélos en libre-service BIXI (19 mars 2018).</li> </ul>



### Action 7

Intégrer des considérations écoresponsables dans les pratiques de gestion immobilière de l'organisation

#### Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique
Domaines d'intervention	Domaine 3 : Bâtiments et infrastructures
Résultats recherchés	Résultat 5 : La réalisation de projets de construction et de rénovation exécutés de manière écoresponsable
Activités incontournables	Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

#### Activité / intervention / mesure 1

Concevoir et mettre en place une grille de validation sur l'intégration de mesures écoresponsables aux projets d'aménagement, de rénovation et de construction

#### Indicateur 1 Date de la mise en place de la grille de validation

Cible	Mise en place d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible n'a pas été atteinte. La grille de validation sur l'intégration de mesures écoresponsables aux projets d'aménagement, de rénovation et de construction a été conçue au cours de la période financière 2017-2018. Cependant, elle n'a pas été mise en place en date du 31 mars 2018, puisque son approbation finale n'avait pas été encore obtenue. Cette activité / intervention / mesure sera reconduite en 2018-2019.

### Action 8

Gérer de façon écoresponsable le parc informatique de l'organisation

#### Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique
Domaines d'intervention	Domaine 4 : Technologies de l'information et des communications
Résultats recherchés	Résultat 6 : La mise en œuvre, par 70 % des MO, d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques
Activités incontournables	Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

#### Activité / intervention / mesure 1

Adopter un plan d'action sur la mise en place de mesures écoresponsables dans la gestion du parc informatique

#### Indicateur 1 Date d'adoption du plan d'action

Cible	Adoption d'un plan d'action d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été partiellement atteinte. L'élaboration d'un plan d'action a fait l'objet de discussions au cours de l'exercice financier 2017-2018. Ces discussions visaient à énumérer et à renforcer les mesures écoresponsables déjà en place (acquisition de produits écoresponsables, optimisation de la vie utile des appareils, récupération des équipements en fin de vie pour réemploi et recyclage, etc.) relatives à la gestion du parc informatique. Cependant, la rédaction de ce plan d'action n'était pas amorcée au 31 mars 2018. La finalisation du plan d'action est prévue pour le 31 mai 2018. La mise en place de mesures écoresponsables relatives à la gestion du parc informatique s'est poursuivie au cours de l'exercice 2017-2018, malgré le fait que le plan d'action n'était pas adopté au 31 mars 2018. Le plan d'action permettra, à terme, d'inventorier les mesures déjà adoptées et de les bonifier. Cette activité / intervention / mesure sera reconduite en 2018-2019.



### Action 9

Mettre en valeur l'image écoresponsable de l'organisation

#### Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique
Domaines d'intervention	Domaine 5 : Communications gouvernementales et organisation d'événements
Résultats recherchés	Résultat 7 : La réalisation, par 50 % des MO, de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables
Activités incontournables	Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

#### Activité / intervention / mesure 1

Concevoir et publier un guide organisationnel sur l'organisation d'événements écoresponsables

#### Indicateur 1 Guide conçu et publié sur le portail intranet du développement durable

Cible	D'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. Le <i>Guide d'accompagnement pour l'organisation d'un événement écoresponsable</i> a été présenté à la séance du CSDD du 6 mars 2018 et publié sur le portail intranet du développement durable le 13 mars 2018.

### Action 10

Intégrer des considérations écoresponsables dans les pratiques de gestion contractuelle de l'organisation

#### Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique
Domaines d'intervention	Domaine 6 : Marchés publics
Résultats recherchés	Résultat 8 : D'ici 2020, pour 50 % des MO, l'intégration de considérations écoresponsables dans leur politique interne de gestion contractuelle ou l'élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable Résultat 9 : L'augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par les MO
Activités incontournables	Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

#### Activité / intervention / mesure 1

Produire des rapports dans l'environnement informationnel (EI) du système de gestion intégré afin de permettre la reddition de comptes écoresponsables, pour les acquisitions réalisées grâce aux ententes conclues avec la Direction générale des acquisitions (DGACQ)

#### Indicateur 1 Date de livraison des rapports statistiques sur les acquisitions écoresponsables (volet Ententes DGACQ)

Cible	D'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. Deux rapports statistiques sur les acquisitions écoresponsables (volet Ententes DGACQ) ont été produits au cours de l'exercice financier 2017-2018. Ces rapports ont été adaptés à partir du modèle de rapport EI conçu pour les utilisateurs de SAGIR par le Bureau de coordination du développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques et la direction du Centre de services partagés du Québec. Le transfert en production et la livraison des rapports ont été réalisés le 29 mars 2018. Au cours de l'exercice 2018-2019, cinq rapports additionnels seront produits afin de poursuivre le développement de la reddition de comptes pour les acquisitions écoresponsables (volet DGACQ).



### Activité / intervention / mesure 2

Débuter la conception d'un plan d'action sur la mise en place de mesures écoresponsables dans les activités de la gestion contractuelle

#### Indicateur 1 Conception du plan d'action débutée

Cible Débuter la conception du plan d'action d'ici le 31 mars 2018

Résultats La cible a été atteinte.  
Deux rencontres ont été tenues au cours de l'exercice financier 2017-2018 afin d'évaluer les mesures à mettre en place dans les activités de gestion contractuelle visant à favoriser les acquisitions écoresponsables :

- le 18 janvier 2018;
- le 8 mars 2018.

### Action 11

Favoriser la prise en compte des principes de développement durable

#### Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics
Domaines d'intervention	S. O.
Résultats recherchés	Résultat 10 : La mise en œuvre de processus organisationnels de prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes
	Résultat 11 : L'élaboration et l'utilisation de méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable
Activités incontournables	Activité incontournable 2 : Prise en compte des principes de développement durable

### Activité / intervention / mesure 1

Développer des outils afin de favoriser la prise en compte des principes de développement durable

#### Indicateur 1 Outils développés et publiés

Cible D'ici le 31 mars 2018

Résultats La cible a été atteinte.  
Trois outils ont été développés :

- une grille de dépistage, qui a été publiée le 26 février 2018, lors de la publication du portail intranet du développement durable;
- une grille de cadrage et de bonification, qui a été présentée aux membres du CODD le 19 septembre 2017 et disponible sur accompagnement du Bureau du développement durable;
- des fiches d'aide à la prise en compte des principes de développement durable, qui ont été publiées le 2 mars 2018 sur le portail de collaboration du CODD et disponibles sur accompagnement du Bureau du développement durable.

### Activité / intervention / mesure 2

Effectuer la prise en compte des principes de développement durable pour les actions structurantes retenues par le Comité stratégique de développement durable

#### Indicateur 1 Nombre d'actions déterminées par le CSDD devant faire l'objet d'une démarche de prise en compte des principes de développement durable

Cible En continu

Résultats En continu.  
Les membres du CSDD ont approuvé, lors de la séance du 2 octobre 2017, la recommandation de l'unité responsable du développement durable selon laquelle la démarche de prise en compte des principes de développement durable soit effectuée au cours de l'exercice financier 2017-2018 relativement aux six actions structurantes suivantes :

- la mise à jour de la politique *Gestion des communications administratives servant aux échanges entre les citoyens et les entreprises* (CMO-1999);
- l'élaboration d'un plan d'action visant l'augmentation du taux d'utilisation des services en ligne;
- la modernisation des activités de détection de la divergence et de conformité a posteriori;
- le diagnostic sur l'application de la justice administrative dans le domaine des garderies et des frais de garde d'enfants;
- la facturation obligatoire – Transport rémunéré de personnes;
- le regroupement des activités de recouvrement à l'échelle gouvernementale.



<b>Indicateur 2</b>	<b>Nombre de démarches de prise en compte des principes de développement durable réalisées parmi les actions retenues par le CSDD</b>
Cible	100 % d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible n'a pas été atteinte. Sur les six actions structurantes retenues par le CSDD pour l'exercice 2017-2018, une seule démarche de prise en compte des principes de développement durable était finalisée en date du 31 mars 2018, soit celle concernant le diagnostic sur l'application de la justice administrative dans le domaine des garderies et des frais de garde d'enfants. Les démarches de prise en compte non finalisées seront reconduites en 2018-2019.

### Activité / intervention / mesure 3

Développer des partenariats avec certaines unités administratives afin d'intégrer la prise en compte des principes de développement durable aux processus décisionnels

<b>Indicateur 1</b>	<b>Partenariats établis au cours de l'exercice financier 2017-2018</b>
Cible	En continu
Résultats	En continu. Deux unités administratives ont été contactées au cours de l'exercice financier 2017-2018 afin qu'elles évaluent les partenariats qui permettraient l'intégration de la prise en compte des principes de développement durable aux processus décisionnels. Cette activité / intervention / mesure sera reconduite en 2018-2019.

### Action 12

Mettre en valeur le savoir-faire et les initiatives favorables au développement durable

#### Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.4 : Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique
Domaines d'intervention	S. O.
Résultats recherchés	Résultat 17 : La promotion et la mise en valeur du savoir-faire et des initiatives favorables au développement durable dans les MO et à l'extérieur de l'administration publique
Activités incontournables	S. O.

### Activité / intervention / mesure 1

Créer une catégorie Développement durable dans le cadre des Prix d'excellence de Revenu Québec

<b>Indicateur 1</b>	<b>Création d'une catégorie Développement durable dans le cadre des Prix d'excellence de Revenu Québec</b>
Cible	Création de la catégorie d'ici le 31 mai 2017
Résultats	La cible a été atteinte. Le dévoilement de la nouvelle catégorie de groupe <i>Projet intégrant la recherche d'un développement durable</i> a été réalisé le 10 mai 2017, à l'occasion du lancement de l'édition 2017 des Prix d'excellence.
<b>Indicateur 2</b>	<b>Nombre de candidatures reçues pour la catégorie Développement durable</b>
Cible	Au moins deux candidatures
Résultats	La cible a été atteinte. Deux formulaires de mise en candidature ont été reçus pour l'édition 2017.



**Activité / intervention / mesure 2**

Publier un portail dans l'intranet organisationnel portant sur le développement durable

**Indicateur 1 Date de mise en ligne du portail organisationnel de développement durable**

Cible Mise en ligne d'ici le 31 mars 2018

Résultats La cible a été atteinte.  
Le portail intranet du développement durable a été mis en ligne le 26 février 2018.**Indicateur 2 Nombre d'initiatives publiées sur le portail au cours de l'exercice financier 2017-2018**

Cible En continu

Résultats En continu.  
Étant donné que le recensement des initiatives était en cours à la fin de l'exercice financier 2017-2018, cette activité/intervention/mesure sera reconduite en 2018-2019.**Action 13**

Soutenir l'innovation en créant les conditions favorables au développement d'une économie verte et responsable

**Liens et contributions gouvernementales**

Orientations gouvernementales Orientation 2 : Développer une économie prospère d'une façon durable : verte et responsable

Objectifs gouvernementaux Objectif 2.1 : Appuyer le développement de pratiques et de modèles d'affaires verts et responsables

Domaines d'intervention S. O.

Résultats recherchés S. O.

Activités incontournables Activité incontournable 4 : Contribution à l'accompagnement en développement durable des entreprises

**Activité / intervention / mesure 1**

Promouvoir et mettre en valeur le crédit d'impôt RénoVert

**Indicateur 1 Nombre de publications réalisées afin de promouvoir et mettre en valeur le crédit d'impôt RénoVert**

Cible Au moins deux publications réalisées au cours de l'exercice financier 2017-2018

Résultats La cible a été atteinte.  
Au cours de l'exercice financier 2017-2018, 30 publications ont été réalisées sur les médias sociaux (Twitter, Facebook et LinkedIn) afin de faire la promotion du crédit d'impôt RénoVert. De plus, en février et en mars 2018, des nouvelles fiscales ont été publiées sur le site Internet, dont une visait à informer les citoyens de la prolongation de ce crédit d'impôt jusqu'au 31 mars 2019.

**Action 14**

Favoriser la collaboration avec les entités soutenant les entreprises du milieu culturel

**Liens et contributions gouvernementales**

Orientations gouvernementales	Orientation 2 : Développer une économie prospère d'une façon durable : verte et responsable
Objectifs gouvernementaux	Objectif 1.5 : Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial Objectif 2.4 : Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable
Domaines d'intervention	S. O.
Résultats recherchés	Résultat 28 : Le développement des compétences liées aux filières vertes, au développement durable et le placement de la main-d'œuvre
Activités incontournables	Activité incontournable 3 : Contribution au chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable
Agenda 21 de la culture du Québec	Objectif 11 : Reconnaître et promouvoir la culture comme levier d'un développement économique durable, à l'échelle locale, régionale et nationale Objectif 13 : Favoriser l'adhésion des gens d'affaires au rôle de la culture dans le développement en favorisant la collaboration entre milieux culturels et milieux d'affaires, la mise en commun des ressources respectives, les uns pour enrichir les projets d'affaires, les autres pour appuyer le développement de l'économie culturelle

**Activité / intervention / mesure 1**

Poursuivre les travaux de collaboration avec la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC)

**Indicateur 1 Pourcentage d'avancement de l'optimisation du processus de validation des attestations délivrées par la SODEC**

Cible	Implanter d'ici mars 2019 un processus d'échange d'information par voie électronique avec la SODEC
Résultats	La cible est en voie d'être atteinte. Le 16 novembre 2017, Revenu Québec a reçu la confirmation de la SODEC annonçant son engagement à diminuer les délais relatifs à la délivrance des attestations. De plus, Revenu Québec reçoit désormais les listes mensuelles cumulant l'information pertinente à sa vérification diligente des demandes de crédit d'impôt remboursable à l'égard de chacune des 7 mesures fiscales applicables au domaine culturel québécois. Cette information permettra de traiter de façon proactive certains dossiers lorsqu'elle sera jumelée aux décisions préalables favorables, aux certifications finales, aux certificats d'agrément et aux révocations délivrés par la SODEC. Le pourcentage d'avancement est évalué à 80 % en date du 31 mars 2018. Une première transmission des attestations selon le nouveau processus est planifiée en avril 2018.

**Activité / intervention / mesure 2**

Développer et offrir aux entreprises du secteur culturel des présentations générales sur la fiscalité ainsi que sur les crédits d'impôt culturels

**Indicateur 1 Date de diffusion des présentations**

Cible	Au moins une présentation d'ici le 31 mars 2018
Résultats	La cible a été atteinte. Le 20 mars 2018, Revenu Québec a offert une présentation sur le crédit d'impôt pour la production de spectacles et sur celui pour la production d'enregistrements sonores à l'Association québécoise de l'industrie du disque, du spectacle et de la vidéo (ADISQ). Il prévoit lui en offrir une autre sur la fiscalité le 24 avril 2018.



**Action 15**

Réduire les inégalités et contribuer à l'inclusion sociale en offrant un appui supplémentaire au Programme des bénévoles

**Liens et contributions gouvernementales**

Orientations gouvernementales	Orientation 4 : Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques
Objectifs gouvernementaux	Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités
Domaines d'intervention	S. O.
Résultats recherchés	Résultat 39 : Le renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités
Activités incontournables	S. O.

**Activité / intervention / mesure 1**

Mettre en place des mesures pour appuyer le Programme des bénévoles en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada

**Indicateur 1** Nombre de mesures mises en place

Cible Au moins trois mesures d'ici le 31 mars 2018

Résultats La cible a été atteinte.

Trois mesures ont été mises en place au cours de l'exercice financier 2017-2018 :

- une deuxième rencontre du Forum de discussion, dont l'objectif consistait à établir un partenariat afin de favoriser des liens dynamiques entre les administrations fiscales canadienne et québécoise, et entre les acteurs du milieu, soit les organismes et les bénévoles (24 octobre 2017);
- des formations destinées aux bénévoles, incluant 10 nouvelles capsules préenregistrées portant principalement sur les programmes sociofiscaux, 9 modules de formation présentés en direct par les formateurs participant au Programme des bénévoles, et l'ajout de sessions de Questions/Réponses, dont deux séances avec cas pratiques ImpôtExpert (24 janvier au 21 mars 2018);
- une subvention aux organismes participant au Programme des bénévoles : Revenu Québec entend améliorer l'aide attribuée aux organismes participant au programme en répartissant entre eux un montant d'un million de dollars sur les cinq prochaines années, soit une somme d'un dollar par déclaration de revenus du Québec produite. (Cette subvention s'inscrit dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023*, qui a été déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2017. Elle vise à soutenir les organismes qui engagent certaines dépenses lorsqu'ils produisent des déclarations de revenus du Québec pour les personnes admissibles au Programme des bénévoles. Les organismes peuvent faire une demande de subvention pour les déclarations de revenus du Québec produites depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018. La modification législative permettant à Revenu Québec d'établir et de mettre en œuvre le programme de subvention a été sanctionnée le 12 juin 2018 par l'Assemblée nationale.)





# AUTRES EXIGENCES

## PARTIE 4

A smiling woman with dark curly hair tied back, wearing a white blazer, is sitting at a desk. She is looking towards the camera with a friendly expression. In front of her is a laptop displaying a website with a man's portrait and some text. There are also several papers and a pencil on the desk. The background is bright and slightly blurred, suggesting an office environment.

# PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS, ACCÈS À L'INFORMATION ET DIFFUSION DE L'INFORMATION

## Protection des renseignements confidentiels

Pour remplir sa mission, Revenu Québec recueille et utilise de nombreux renseignements. Il s'agit principalement de renseignements confidentiels sur les citoyens, les entreprises et les membres de son personnel. Soucieux de protéger adéquatement ces renseignements tout au long de leur cycle de vie, Revenu Québec a mis en place des règles au sein de l'organisation pour réduire les risques de manquement à la confidentialité et maintenir sa crédibilité. Voici quelques-unes de ces règles :

- le contrôle des droits d'accès de son personnel aux renseignements confidentiels contenus dans les systèmes informatiques, ces droits variant en fonction de la nature des tâches de chaque personne;
- la communication des renseignements confidentiels par des moyens sécurisés;
- la protection des systèmes et des équipements informatiques, comme les postes de travail;
- le contrôle de l'accès aux locaux;
- la gestion des documents et des dossiers papier;
- la journalisation des accès et le contrôle périodique de la consultation des fichiers.

Revenu Québec comprend une direction qui a pour mission d'assurer la protection des renseignements confidentiels qu'il détient, l'accès à l'information et la diffusion de celle-ci, dans le respect des obligations légales, réglementaires et administratives. Cette direction assure une fonction de conseil stratégique auprès de la haute direction. En matière de protection des renseignements confidentiels, elle apporte le soutien nécessaire à la prise de position organisationnelle relativement à la prestation électronique de services et au développement de systèmes d'information. Elle offre également un service-conseil aux directions générales et collabore à l'élaboration de modifications législatives concernant la protection des renseignements confidentiels.

Conformément à la loi, Revenu Québec conclut, avec d'autres ministères et organismes publics, des ententes portant sur la collecte, la communication ou l'échange de renseignements. Sauf exception, la communication de renseignements à des ministères, à des organismes et à des personnes visées par la loi se fait dans le cadre d'ententes écrites qui sont approuvées par la Commission d'accès à l'information (CAI). Au cours de l'exercice 2017-2018, 58 ententes conclues avec 25 ministères et organismes publics étaient en vigueur.

Dans le cadre de sa mission, Revenu Québec obtient également, de certains organismes publics, des renseignements en vertu du *Plan d'utilisation des fichiers de renseignements des organismes publics*, qui font l'objet d'une gestion rigoureuse. Ainsi, Revenu Québec a développé, au fil des années, une expertise reconnue dans la gestion et l'utilisation de tels renseignements. La gestion de ces renseignements est centralisée, et leur utilisation fait



l'objet d'une reddition de comptes annuelle. En effet, un rapport d'activité public en la matière est soumis à la CAI, puis déposé à l'Assemblée nationale.

La Loi sur l'administration fiscale (RLRO, chapitre A-6.002) permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et des programmes relevant de son administration. Conformément à la Loi, Revenu Québec a l'obligation de se doter d'un plan triennal des sondages et de produire annuellement un rapport sur les sondages effectués dans le cadre de ce plan triennal. Ces documents doivent être transmis à la CAI pour avis et être déposés à l'Assemblée nationale.

Au sein de l'organisation, un programme de formation et de sensibilisation en matière de protection et de sécurité de l'information est mis en œuvre annuellement. De plus, une campagne de sensibilisation annuelle est organisée afin que les dirigeants et le personnel fassent preuve d'une conduite exemplaire, conforme aux règles de confidentialité et de sécurité de l'information ainsi qu'aux autres règles de déontologie en vigueur. Un résumé des activités réalisées dans le cadre de cette campagne figure à la page 94, dans la partie « Éthique et déontologie ».

## Accès à l'information

Toute personne a le droit d'accéder aux renseignements la concernant ou aux documents administratifs détenus par un organisme public. Revenu Québec assure le traitement des demandes d'accès à l'information qu'il reçoit, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRO, chapitre A-2.1), ci-après appelée *Loi sur l'accès*, et à la Loi sur l'administration fiscale.

**TABLEAU 34** Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

	2017-2018
Nombre de demandes reçues <sup>1</sup>	1 447

1. Il s'agit de demandes d'accès de toute nature, soit des demandes d'accès à des documents administratifs, des demandes d'accès à des renseignements fiscaux et personnels, ainsi que des demandes de rectification.

Les tableaux suivants présentent le nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et les délais de traitement, le nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et les décisions rendues, ainsi que le nombre de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable ou d'avis de révision reçus de la CAI et le nombre de dossiers fermés par la CAI.

**TABLEAU 35** Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et délais de traitement

Délais de traitement	2017-2018		
	Demandes d'accès		Demandes de rectification
	Documents administratifs	Renseignements confidentiels (fiscaux et personnels)	
0 à 20 jours	15	384	1
21 à 30 jours	56	852	–
31 jours ou plus (le cas échéant)	23	93	–
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>1 329</b>	<b>1</b>



**TABLEAU 36** Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et décisions rendues

Décisions rendues	2017-2018			
	Demandes d'accès		Demandes de rectification	Dispositions des lois invoquées
	Documents administratifs	Renseignements confidentiels (fiscaux et personnels)		
Acceptées (entièrement)	39	203	–	–
Partiellement acceptées	26	1 036	–	Loi sur l'accès Articles 1, 9, 13, 15, 19, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 31, 32, 34, 37, 39, 40, 48, 53, 54, 86.1, 88, 89.1, 94 et 95
Refusées (entièrement)	6	9	1	Loi sur l'administration fiscale Articles 69, 69.0.0.2, 69.0.0.3, 69.0.0.4, 69.0.0.14 et 69.0.0.15 Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12) Article 9 Loi sur le Protecteur du citoyen (RLRQ, chapitre P-32) Articles 24 et 34 Privilège circonstancié
Autres (Demandes irrecevables, inapplicables, redirigées vers un ou d'autres organismes publics, ou décisions selon lesquelles aucun document visé par certaines demandes n'est détenu)	23	81	–	Loi sur l'accès Articles 1, 13, 15, 42, 48, 53, 54, 94 et 95 Loi sur l'administration fiscale Articles 69, 69.0.0.2, 69.0.0.3 et 69.0.0.4 Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1) Article 21
Désistements	2	33	–	–

**TABLEAU 37** Nombre de demandes d'accès à l'information ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable ou d'avis de révision reçus de la CAI et nombre de dossiers fermés par la CAI

	2017-2018
Demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	–
Avis de révision reçus de la CAI	31
Dossiers fermés par la CAI	60
• Décisions rendues par la CAI favorables à Revenu Québec	3
• Décisions rendues par la CAI défavorables ou partiellement défavorables à Revenu Québec	1
• Désistements <sup>1</sup> de demandes de révision	56

1. Un désistement est considéré comme tel s'il provient du demandeur ou si la CAI procède à la fermeture du dossier lorsque toute intervention effectuée par celle-ci auprès du demandeur demeure sans réponse.



## Diffusion de l'information

La Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels assure également la coordination, le suivi et la reddition de comptes en matière de diffusion de l'information. Ainsi, conformément à l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2), Revenu Québec diffuse sur son site Internet ou par l'intermédiaire de liens hypertextes les documents ou les renseignements visés par la section III de ce règlement.

# ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Revenu Québec est assujéti à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (RLRQ, chapitre A-2.01) dont l'application est régie par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Conformément aux exigences de cette loi, il a déposé le Programme d'accès à l'égalité en emploi à la Commission au cours de l'exercice 2014-2015. Ce programme est en vigueur depuis mai 2015, et sa mise en œuvre s'échelonne sur une période de trois ans. De plus, Revenu Québec a produit le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020*, conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1). Ce plan s'adresse aux membres du personnel de Revenu Québec et à sa clientèle externe.

**TABLEAU 38** Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année<sup>1</sup>

Groupes visés	2015-2016		2016-2017		2017-2018	
	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
Communautés culturelles <sup>2</sup>	2 520	20,5 %	2 691	22,1 %	2 836	24,0 %
Autochtones	25	0,2 %	28	0,2 %	25	0,2 %
Femmes	7 521	61,1 %	7 431	61,1 %	7 228	61,1 %
Personnes handicapées	130	1,1 %	120	1,0 %	114	1,0 %

1. Exclut les étudiants et les stagiaires.

2. Inclut les minorités visibles et les minorités ethniques.



# ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Au cours de l'été 2016, le gouvernement du Québec a adopté le *Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif*. Revenu Québec participe à la réalisation de 19 actions prévues dans ce plan. En date du 31 mars 2018, il a déjà réalisé près de 70 % des actions le concernant, soit les suivantes :

- la publication de la capsule vidéo éducative qui explique la démarche de vérification fiscale aux entreprises et aux particuliers en affaires;
- l'élimination de 12 des 17 sommaires que les entreprises doivent produire;
- l'adaptation des procédures de vérification relatives aux taxes sur les carburants à la réalité des entreprises, notamment en encadrant mieux les demandes documentaires;
- la simplification et la bonification des fonctionnalités de paiement électronique offertes aux entreprises;
- la réduction de 50 % du coût des formalités administratives au cours de la période 2001-2018;
- la mise en place d'une démarche d'inscription simplifiée et intégrée pour l'immatriculation au registre des entreprises, l'inscription aux fichiers de Revenu Québec et l'inscription à clicSÉQUR – Entreprises;
- la modification du formulaire *Autorisation relative à la communication de renseignements à une personne inscrite à Mon dossier pour les entreprises ou procuration* (MRW-69.E) afin que l'autorisation ou la procuration donnée à une personne désignée reste valide pour une période indéterminée, à moins que la date de fin de sa période de validité soit indiquée;
- la conception d'un outil, destiné à la clientèle des divers ministères et organismes, qui permet le remplissage automatisé des données disponibles au registre des entreprises et qui évite la saisie multiple;
- l'élimination de la signature obligatoire d'une personne autorisée pour le traitement d'une demande d'annulation d'intérêts, de pénalités ou de frais transmise par la poste;
- l'amélioration de la qualité des réponses fournies par le service à la clientèle;
- le recours aux médias sociaux comme moyen d'informer les entreprises de leurs obligations fiscales;
- le suivi de la mise en œuvre des mesures du *Plan d'action donnant suite au Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen*;
- la possibilité offerte aux entreprises de recevoir de l'information personnalisée, notamment sur l'échéance de leurs obligations fiscales.

Par ailleurs, Revenu Québec s'assure d'effectuer une vigie de ses activités afin de repérer les mesures d'allègement qui n'ont pas été prises en compte dans le plan d'action gouvernemental 2016-2018. Au 31 mars 2018, les principales mesures qu'il a réalisées sont les suivantes :

- l'amélioration du traitement des demandes de crédit d'impôt pour lesquelles les attestations d'Investissement Québec sont manquantes;
- la création d'un nouveau document de travail pour le crédit d'impôt pour le doublage de films en réponse à une demande de la SODEC, qui a permis d'améliorer les pratiques actuelles quant au traitement de ce crédit d'impôt;
- l'harmonisation de ses règles avec celles qui ont été adoptées par le gouvernement fédéral et qui permettent aux entreprises de transmettre les relevés 1 à leurs employés par voie électronique.



Enfin, Revenu Québec est proactif dans la détermination et la réalisation de mesures de simplification, notamment en maintenant un dialogue constant avec ses partenaires. À cet égard, il siège au Comité-conseil sur l'allègement règlementaire et administratif qui est coprésidé par M. Stéphane Billette, ministre délégué aux Petites et Moyennes Entreprises, à l'Allègement règlementaire et au Développement économique régional, et par M<sup>me</sup> Martine Hébert, vice-présidente principale et porte-parole nationale de la FCEI.

### Objectif gouvernemental de réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises

Une des mesures du *Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement règlementaire et administratif* était d'atteindre globalement une réduction de 50 % du coût des formalités administratives au cours de la période 2001-2018. Pour la période 2004-2018, l'objectif est de réduire de 30 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises, et ce, à l'échelle gouvernementale. À cet égard, Revenu Québec a atteint cet objectif en réduisant le coût des formalités de 33 %.

L'objectif gouvernemental de 50 % se décline comme suit :

- 20 % pour la période 2001-2004;
- 30 % pour la période 2004-2018.

Initialement, l'objectif était de 20 % pour la période 2004-2015. L'objectif a été augmenté de 10 points de pourcentage, et la période a été prolongée, ce qui explique le nouvel objectif de réduction de 30 % pour la période 2004-2018.

Trois indicateurs permettent de rendre compte du fardeau administratif imposé aux entreprises : le nombre d'exigences règlementaires, le volume des formalités administratives découlant de ces exigences et le coût qu'elles génèrent pour les entreprises. Les tableaux ci-après présentent le détail de ces indicateurs.

**TABLEAU 39** Nombre d'exigences règlementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises (année civile)

	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Variation de 2004 à 2016
Revenu Québec	74	72	72	72	71	71	71	71	71	71	-3

**TABLEAU 40** Volume des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)<sup>1</sup> pour les entreprises (année civile)

	(En milliers)										Variation de 2004 à 2016
	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Revenu Québec	27 522,9	27 522,9	25 320,3	25 320,3	25 031,3	25 031,3	25 031,3	25 030,7	24 897,1	25 186,1	-8,5 %

1. Dans le but de traduire les efforts d'allègement plutôt que les fluctuations économiques, le volume des formalités administratives est calculé selon un nombre constant d'entreprises.

**TABLEAU 41** Coût des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)<sup>1</sup> pour les entreprises (année civile)

	(En millions de dollars)										Variation de 2004 à 2016
	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Revenu Québec	551,1	551,1	521,7	521,7	519,2	430,6	419,5	408,5	381,1	369,2	-33,0 %

1. Dans le but de traduire les efforts d'allègement plutôt que les fluctuations économiques, le coût des formalités administratives est calculé selon un nombre constant d'entreprises et certaines composantes du coût de chaque formalité.



# DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Revenu Québec est assujéti à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, laquelle exige un investissement en formation d'au moins 1 % de la masse salariale de l'organisation pour une année civile. En 2017, il a respecté cette obligation en investissant 2,5 % de sa masse salariale dans des activités de formation répondant aux critères définis par cette loi.

# DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS

Revenu Québec est assujéti à la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1), entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2017. Le tableau ci-dessous présente le nombre de divulgations d'actes répréhensibles ou de communications de renseignements effectuées au cours de l'exercice.

**TABLEAU 42** Divulgations d'actes répréhensibles ou communications de renseignements

	2017-2018
Divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations	–
Fin du traitement de divulgations, en application du paragraphe 3 <sup>o</sup> de l'article 22	6
Divulgations fondées	–
Divulgations reçues réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4 :	
• Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	–
• Un manquement grave aux règles de déontologie	–
• Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux que celui-ci gère ou détient pour autrui	–
• Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	–
• Le fait de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte, par un acte ou par une omission, à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	–
• Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné précédemment	–
Communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	–



# EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, mise à jour et adoptée par le Conseil des ministres en 2011, prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française.

À la suite de l'adoption de cette politique gouvernementale, Revenu Québec a lui-même élaboré une nouvelle politique linguistique. En parallèle, un travail d'analyse visant à déterminer les implications et les enjeux liés à l'implantation de cette politique a été entrepris à l'échelle organisationnelle en vue de proposer des stratégies concernant la mise en œuvre de la nouvelle politique linguistique de Revenu Québec. L'ampleur et la portée des travaux d'analyse effectués ont nécessité, en 2016-2017, des réflexions stratégiques approfondies, qui se sont poursuivies en 2017-2018.

Comme toujours, Revenu Québec accorde une très grande importance à la qualité du français, tant dans ses communications avec la population que dans ses communications internes. Ainsi, pour aider son personnel à perfectionner ses connaissances linguistiques, l'organisation met à sa disposition des outils d'aide à la rédaction, dont une trousse linguistique qui permet d'obtenir rapidement des réponses à certaines questions sur la langue française et d'accéder à l'information relative à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. L'organisation rend également accessibles des formations de qualité, dont la formation *Écrire dans une langue claire et simple* qui est offerte, depuis 2017, aux membres du personnel dont les tâches sont étroitement liées à la rédaction de communications externes de masse. Par ailleurs, le personnel peut communiquer en tout temps avec les linguistes de l'organisation pour obtenir du soutien ou des conseils.

De plus, lorsque nécessaire, Revenu Québec consulte l'Office québécois de la langue française au moment de l'élaboration de vocabulaires spécialisés destinés à répondre à des besoins de francisation internes. Il contribue ainsi au maintien de la qualité du français dans l'organisation.



# ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

---

## L'éthique

---

Attentif aux attentes exprimées par la population, Revenu Québec souhaite préserver la confiance de ses diverses clientèles et favoriser une saine gestion de ses activités fondée sur l'exemplarité.

L'éthique au plan organisationnel se traduit au quotidien par le questionnement et la réflexion de chacun à l'égard de situations délicates ou ambiguës. Elle permet, en outre, de justifier une décision prise, puisque l'ensemble des éléments de la situation qui soutiennent la décision a été analysé. Les valeurs organisationnelles sont au cœur de toute la démarche éthique : elles éclairent et influencent la conduite de l'individu ou de l'organisation, en lui donnant son sens, son orientation et sa raison d'être.

Revenu Québec a confié la coordination et la réalisation des activités éthiques au sein de l'organisation à la Direction de l'éthique. Cette direction a été mise en place pour influencer l'action, pour créer un intérêt et une ouverture pour l'éthique et les valeurs, ainsi que pour introduire la réflexion et le questionnement relativement à certaines pratiques et façons de faire liées à la mission de l'organisation, à sa vision et à ses valeurs. Pour assurer le maintien d'une saine gouvernance en matière d'éthique, la Direction de l'éthique est appuyée par le comité d'orientation en éthique et le réseau des personnes-ressources en éthique, qui stimulent les échanges et la réflexion en tenant compte des diverses réalités organisationnelles.

---

## La déontologie

---

Revenu Québec mise plus que jamais sur la prévention, la sensibilisation et l'accompagnement afin de s'assurer que les règles présentées dans le Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés sont bien connues et comprises par les membres du personnel. À cet égard, les orientations en matière de déontologie sont basées sur la prémisse suivante : le respect des règles contribue de façon considérable à préserver la confiance des citoyens et des entreprises envers l'organisation.

C'est dans cette logique que la Campagne de sensibilisation en matière de confidentialité, de sécurité de l'information et des autres règles de déontologie s'inscrit annuellement. Lors de la campagne 2017-2018, Revenu Québec a effectué diverses activités visant à sensibiliser le personnel aux différents thèmes relatifs à la déontologie. Il a également invité, comme chaque année, l'ensemble du personnel, c'est-à-dire quelque 12 000 employés, à renouveler son engagement à respecter les règles de confidentialité et de sécurité de l'information et à confirmer avoir lu le code de déontologie.

De plus, Revenu Québec met à la disposition de son personnel une section intranet dans le but de lui fournir davantage d'informations et de précisions quant aux sujets couverts par le Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés.

Si Revenu Québec détecte un manquement à une règle figurant dans le code de déontologie, il applique des mesures administratives ou disciplinaires. D'ailleurs, afin de sensibiliser le personnel aux conséquences d'un manquement, il présente annuellement un portrait des mesures qui ont été imposées.



L'augmentation observée depuis l'exercice financier 2016-2017 s'explique notamment par la hausse du nombre d'activités de détection et l'efficacité des interventions effectuées, qui se font plus rapidement auprès des contrevenants.

**TABLEAU 43** Mesures administratives ou disciplinaires appliquées en cas de manquements déontologiques

Nature de la mesure	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Avertissement et réprimande	14	38	40
Fin de stage probatoire	–	1	–
Suspension	39	43	41
Fin d'emploi	8	7	7
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>89</b>	<b>88</b>



# POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Revenu Québec compte très peu de revenus de tarification assujettis à la *Politique de financement des services publics*, puisque la majorité de ses revenus provient des ententes de partenariat conclues avec d'autres ministères et organismes. Il tarifie tous ses biens et services.

Le tableau 44 présente cinq services que Revenu Québec rend à la population, assujettis complètement ou en partie selon leur nature. Aucun nouveau bien ni aucun nouveau service n'a été ajouté aux services tarifés existants.

**TABLEAU 44 Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics***

Biens et services (en milliers de dollars)					
Éléments d'information	Photocopie de documents	Enregistrement d'abris fiscaux et d'actions accreditives	Décisions anticipées et consultations tarifées	Honoraires – Dossiers publics	Transporteurs internationaux et interprovinciaux
Revenus de tarification perçus	68,0 <sup>1</sup>	37,0	43,1	8 894,5 <sup>2</sup>	976,4
Coûts des biens et services	n. d.	24,9	135,4	10 109,2 <sup>2</sup>	3 161,1
Méthode de fixation des tarifs	S. O. <sup>3</sup>	Les tarifs fixés ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014	Les tarifs fixés et les taux horaires ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014	Les tarifs fixés ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014	Les tarifs fixés ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014
Niveau de financement visé par la tarification	S. O.	100 %	100 %	100 %	27 % <sup>4</sup>
Date de la dernière révision tarifaire	S. O.	2014	2015	2015	2015
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 <sup>er</sup> avril de chaque année, en vertu du Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 3)	Non soumis à l'indexation selon l'article 83.11 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)	Au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année, en vertu de la Loi sur l'administration financière	Au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année, en vertu de la Loi sur l'administration financière	Au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année, en vertu du Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (RLRQ, chapitre T-1, r.1)

1. Ces revenus sont perçus en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur l'administration fiscale.
2. Les honoraires concernant les dossiers publics proviennent des ayants droit. Ils excluent les revenus de 6 238,8 milliers de dollars provenant de l'État et les coûts afférents de 7 090,8 milliers de dollars.
3. La tarification gouvernementale s'applique à l'ensemble des ministères et organismes.
4. Le niveau de financement visé a été établi en fonction des bénéfices retirés par Revenu Québec et les transporteurs ainsi que de la tarification en vigueur dans les autres juridictions.



# RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

---

## Personnel d'encadrement et conseillers en gestion des ressources humaines

---

Conformément aux orientations gouvernementales, aucun boni pour rendement exceptionnel n'a été accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux conseillers en gestion des ressources humaines.

---

## Autre personnel visé

---

La convention collective des professionnels et les conditions de travail des employés non syndiqués prévoient le versement d'un boni aux employés dont le rendement est jugé exceptionnel.

Le rendement exceptionnel d'un employé est caractérisé par les éléments suivants :

- la complexité des mandats ou l'importance des dossiers confiés;
- l'impact important des actions et des réalisations sur l'organisation ou sur la clientèle;
- la rapidité d'exécution ou la réalisation de plusieurs mandats simultanément dans un délai très court;
- la satisfaction élevée des clients;
- les économies réalisées en termes d'allègement des moyens habituellement utilisés;
- l'autonomie importante manifestée;
- l'innovation démontrée.

Les bonis versés en 2017-2018 ont été octroyés selon les paramètres stipulés dans les conditions de travail en vigueur. Pour l'année, 3,7 % des employés de Revenu Québec, soit 443 personnes, ont reçu un boni au rendement pour un montant de 1 034 344 \$, ce qui donne en moyenne 2 335 \$ par employé.



# SUIVI DU PLAN D'ACTION POUR ASSURER L'ÉQUITÉ FISCALE

Le gouvernement du Québec a rendu public, le 10 novembre 2017, le *Plan d'action pour assurer l'équité fiscale*. Ce plan donne suite au rapport de la Commission des finances publiques sur le phénomène du recours aux paradis fiscaux publié en mars 2017.

Le plan d'action se traduit notamment par la mise en œuvre des initiatives suivantes par Revenu Québec :

- l'ajout de 75 ressources additionnelles pour créer un groupe d'intervention spécialisé en planifications fiscales internationales;
- le renforcement de la collaboration avec l'ARC pour agir contre les planifications fiscales agressives et l'évitement fiscal international impliquant des contribuables québécois;
- la mise en place d'un programme de rémunération accordée aux dénonciateurs en matière fiscale;
- l'amélioration de la perception des taxes aux frontières en collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada.

## Groupe d'intervention spécialisé en planifications fiscales internationales

Au cours de l'exercice 2017-2018, Revenu Québec a commencé à recruter les 75 ressources additionnelles qui lui ont été consenties afin de constituer le groupe d'intervention spécialisé en planifications fiscales internationales. La période de recrutement a débuté le 29 janvier 2018 et s'est terminée le 19 février 2018. Les postes ont été affichés à l'externe et à l'interne. Plusieurs moyens de diffusion ont été utilisés afin de joindre directement les candidats recherchés. Au 31 mars 2018, le processus de dotation était toujours en cours.

## Lutte contre les planifications fiscales agressives et l'évitement fiscal international

En lien avec les activités financières internationales de personnes ou d'entreprises ayant des activités au Québec, l'ARC a accepté selon des modalités spécifiques de fournir au Québec de nouveaux types de renseignements, soit les données figurant sur les formulaires suivants :

- la *Déclaration relative à un télévirement international*;
- la *Déclaration de renseignements sur des opérations avec lien de dépendance effectuées avec des non-résidents*;
- la *Déclaration de renseignements sur les sociétés étrangères affiliées contrôlées et non contrôlées*;
- le *Bilan de vérification du revenu étranger*.

De plus, avec les autorisations des juridictions étrangères concernées que pourra obtenir l'ARC, les données figurant sur les formulaires suivants pourront aussi être exploitées :

- la *Déclaration pays par pays*;
- la *Norme d'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale*.



Pour favoriser la collaboration, Revenu Québec et l'ARC ont convenu de mettre en place un comité stratégique de concertation et un comité opérationnel composé de sous-groupes d'experts. Ces comités permettront notamment de maximiser l'utilisation des renseignements que détiennent ces deux administrations fiscales ainsi que le partage et le développement d'expertises de pointe dans le traitement et la détection des planifications fiscales agressives et de l'évitement fiscal international. À cet effet, des rencontres ont eu lieu entre les deux organisations afin de définir les modes de fonctionnement de ces nouveaux comités.

### **Programme de rémunération des dénonciateurs**

En collaboration avec le MFO, Revenu Québec a entrepris des travaux ayant pour objectif de consolider le mécanisme de divulgation obligatoire de certaines planifications fiscales et de créer un programme de rémunération pour les dénonciateurs en matière fiscale. Il est à noter que le gouvernement fédéral a instauré en 2014 un programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger.

### **Amélioration de la perception des taxes aux frontières**

Une entente de principe entre Revenu Québec et l'Agence des services frontaliers du Canada a permis de définir les paramètres d'un projet pilote visant à renforcer la capacité de traitement des colis dans les installations actuelles de l'Agence des services frontaliers du Canada afin d'assurer la perception de la taxe de vente du Québec sur les colis qui traversent les frontières. Le projet pilote devrait débiter au cours du prochain exercice financier.





The background of the slide is a blurred photograph of a workspace. It features a silver laptop in the foreground, a white computer mouse, and some papers on a desk. The lighting is bright and soft, creating a clean, professional atmosphere.

# ÉTATS FINANCIERS

## PARTIE 5

La présente partie renferme les états financiers de l'Agence du revenu du Québec, qui sont présentés selon deux types d'activités, soit les activités de nature administrative et les activités administrées. Elle renferme aussi les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés.

Plus particulièrement, les états financiers contiennent les éléments suivants :

- États financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2018
  - Revenus provenant du fonds relatif à l'administration fiscale
  - Revenus autonomes de Revenu Québec
  - Traitement, avantages sociaux et dépenses de fonctionnement de Revenu Québec
- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2018
  - Revenus d'impôt des particuliers et des sociétés
  - Revenus de taxes
  - Dépense pour créances douteuses relative aux revenus fiscaux
  - Dépense pour transferts financés par le régime fiscal
- États financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'exercice clos le 31 décembre 2017
  - Actifs et passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur les biens non réclamés qui sont sous l'administration de Revenu Québec, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui

Chacun de ces états financiers est accompagné d'un rapport de la direction et d'un rapport de l'auditeur indépendant, soit le Vérificateur général du Québec.





**AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC**  
**ACTIVITÉS DE NATURE ADMINISTRATIVE**  
de l'exercice clos le 31 mars 2018

# ÉTATS FINANCIERS

## TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction .....	104
Rapport de l'auditeur indépendant .....	105
États financiers	
État des résultats et de l'excédent cumulé .....	106
État de la situation financière .....	107
État de la variation de la dette nette .....	108
État des flux de trésorerie .....	109
Notes complémentaires .....	110

## RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux activités de nature administrative, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés selon des méthodes comptables qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit, composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités de nature administrative, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général par intérim,



René Martineau

Le vice-président et directeur général  
de l'innovation et de l'administration,



Daniel Prud'homme

Québec, le 5 décembre 2018



## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

### Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2018, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

#### *Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

#### *Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

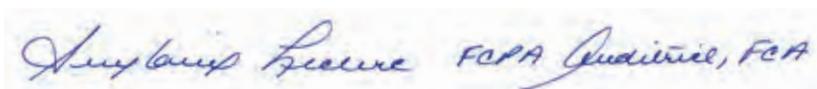
#### *Opinion*

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative) au 31 mars 2018, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

### Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,



Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA  
Québec, le 5 décembre 2018



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice clos le 31 mars 2018

(En milliers de dollars canadiens)

	Budget	2018	2017
<b>Revenus</b>			
Rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale (note 4)	891 655	860 254	817 449
Tarification de services au gouvernement du Canada	145 963	145 834	145 825
Tarifications fiscale et alimentaire	62 030	68 389	65 159
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	57 057	58 694	50 059
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	16 300	15 133	16 887
Contributions du gouvernement du Canada	686	1 303	686
Autres revenus	1 446	1 085	1 991
	<b>1 175 137</b>	<b>1 150 692</b>	<b>1 098 056</b>
<b>Charges</b>			
Traitement et avantages sociaux	832 505	802 614	802 082
Loyer	75 056	75 400	72 317
Services professionnels et techniques	57 998	49 629	57 099
Poste et messagerie	30 094	28 856	28 644
Utilisation des serveurs gouvernementaux	22 095	20 243	22 320
Entretien des infrastructures technologiques	15 377	17 985	16 873
Télécommunications	10 293	8 113	8 327
Déplacements	7 159	6 479	6 867
Abonnements et fournitures	8 255	7 412	7 535
Frais d'intérêts et autres frais de financement (note 5)	5 110	170	1 735
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	469	8 243
Contributions aux exploitants de bars et de restos-bars	730	–	232
Contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif	2 400	2 052	2 438
Contribution au Fonds des pensions alimentaires	1 150	964	1 119
Amortissement des immobilisations corporelles	106 885	101 507	105 178
Autres dépenses	30	1 270	758
	<b>1 175 137</b>	<b>1 123 163</b>	<b>1 141 767</b>
<b>Excédent (déficit) de l'exercice</b>	<b>–</b>	<b>27 529</b>	<b>(43 711)</b>
<b>Excédent cumulé au début de l'exercice</b>	<b>95 401</b>	<b>95 401</b>	<b>139 112</b>
<b>Excédent cumulé à la fin de l'exercice</b>	<b>95 401</b>	<b>122 930</b>	<b>95 401</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2018

(En milliers de dollars canadiens)

	2018	2017
<b>Actifs financiers</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	17 730	5 667
Débiteurs (note 7)	13 509	16 686
	<b>31 239</b>	<b>22 353</b>
<b>Passifs</b>		
Créditeurs et charges à payer (note 9)	130 867	108 245
Revenus reportés (note 10)	5 477	11 432
Dettes (note 11)	132 486	164 383
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (note 12)	71 063	77 505
	<b>339 893</b>	<b>361 565</b>
<b>Dette nette</b>	<b>(308 654)</b>	<b>(339 212)</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
Immobilisations corporelles (note 14)	411 733	418 076
Stocks de fournitures	9 605	8 749
Charges payées d'avance	10 246	7 788
	<b>431 584</b>	<b>434 613</b>
<b>Excédent cumulé</b>	<b>122 930</b>	<b>95 401</b>

Obligations contractuelles et droits contractuels (note 15)

Éventualités (note 16)

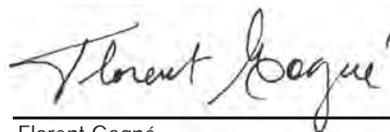
Opérations exercées à titre de fiduciaire (note 19)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



René Martineau

Président-directeur général par intérim



Florent Gagné

Président du conseil d'administration



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

De l'exercice clos le 31 mars 2018  
(En milliers de dollars canadiens)

	Budget	2018	2017
<b>Excédent (déficit) de l'exercice</b>	-	27 529	(43 711)
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(115 170)	(95 651)	(83 431)
Amortissement des immobilisations corporelles	106 885	101 507	105 178
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	-	469	8 243
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	-	18	96
	<b>(8 285)</b>	<b>6 343</b>	<b>30 086</b>
Variation due aux stocks de fournitures	-	(856)	(814)
Variation due aux charges payées d'avance	-	(2 458)	837
	-	<b>(3 314)</b>	<b>23</b>
<b>Diminution (augmentation) de la dette nette</b>	<b>(8 285)</b>	<b>30 558</b>	<b>(13 602)</b>
<b>Dettes nette au début de l'exercice</b>	<b>(339 212)</b>	<b>(339 212)</b>	<b>(325 610)</b>
<b>Dettes nette à la fin de l'exercice</b>	<b>(347 497)</b>	<b>(308 654)</b>	<b>(339 212)</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice clos le 31 mars 2018  
(En milliers de dollars canadiens)

	2018	2017
<b>Activités de fonctionnement</b>		
Excédent (déficit) de l'exercice	27 529	(43 711)
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	101 507	105 178
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	469	8 243
Amortissement des frais d'émission et de gestion liés aux dettes	227	254
Virement des revenus reportés	(6 185)	(6 461)
	<b>123 547</b>	<b>63 503</b>
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Débiteurs	3 177	(4 139)
Créditeurs et charges à payer	21 393	24 383
Revenus reportés	230	3 321
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés	(6 442)	(4 139)
Stocks de fournitures	(856)	(814)
Charges payées d'avance	(2 458)	837
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement</b>	<b>138 591</b>	<b>82 952</b>
<b>Activités d'investissement en immobilisations</b>		
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	18	97
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(94 422)	(85 539)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations</b>	<b>(94 404)</b>	<b>(85 442)</b>
<b>Activités de financement</b>		
Augmentation des dettes	247 233	686 898
Dettes remboursées	(279 357)	(695 161)
Frais d'émission et de gestion liés aux dettes	-	(314)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>(32 124)</b>	<b>(8 577)</b>
<b>Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>12 063</b>	<b>(11 067)</b>
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	5 667	16 734
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice (note 6)</b>	<b>17 730</b>	<b>5 667</b>
<b>Intérêts versés</b>	<b>3 168</b>	<b>3 801</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 1. Constitution et objet

L'Agence du revenu du Québec (« l'Agence ») est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003). Elle a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée et à l'exercice de toute autre responsabilité qui lui est dévolue aux termes d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Puisqu'elle est mandataire de l'État, l'Agence n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

### 2. Principales méthodes comptables

#### États financiers

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un relatif à ses activités propres, soit les activités de nature administrative; l'autre relatif aux activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir l'information sur les activités de nature administrative de l'Agence.

#### Référentiel comptable

Aux fins de la préparation de ses états financiers, l'Agence se conforme aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public édictées dans le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

#### Périmètre comptable

Les opérations relatives aux biens détenus par l'Agence à titre de fiduciaire du Fonds des pensions alimentaires et des biens non réclamés sont détaillées à la note 19 et sont exclues du périmètre comptable de l'Agence.

#### Estimations comptables

La préparation des états financiers de l'Agence, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures estimations faites par la direction. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la provision pour congés de maladie et la durée de vie utile des immobilisations corporelles.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 2. Principales méthodes comptables (suite)

#### État des gains et des pertes de réévaluation

L'état des gains et des pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

#### Instruments financiers

Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont constatés selon la catégorie des instruments financiers évalués à la juste valeur ou selon celle des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement. Les passifs financiers sont décomptabilisés lorsque les obligations contractuelles de l'Agence sont éteintes, annulées ou qu'elles arrivent à expiration.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie ainsi que les débiteurs, à l'exception des taxes à la consommation, sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créiteurs et les charges à payer, à l'exclusion des taxes à la consommation et des avantages sociaux à payer, les dettes ainsi que la provision pour vacances et autres congés rémunérés sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Lors de leur comptabilisation initiale, les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement.

À chaque fin d'exercice, si une indication objective de dépréciation des actifs financiers existe, ceux-ci sont évalués pour déterminer si une dépréciation doit être comptabilisée.

#### Revenus

Les revenus, tels que les rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale, sont comptabilisés dans l'année financière au cours de laquelle ont lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Les contributions du gouvernement du Canada, qui sont des paiements de transfert, sont constatées lorsque le transfert est autorisé et que tous les critères d'admissibilité sont atteints.

Les revenus de tarification sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord.
- Les services ont été rendus.
- Le tarif est déterminé ou déterminable.
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les revenus de tarification afférents aux immobilisations corporelles sont comptabilisés comme revenus reportés et sont virés aux résultats selon la même méthode et la même durée d'amortissement que les immobilisations corporelles afférentes.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 2. Principales méthodes comptables (suite)

#### Charges

Les charges comprennent le coût des biens consommés et des services obtenus au cours de l'année financière, y compris l'amortissement annuel du coût des immobilisations.

Les contributions aux exploitants de bars et de restos-bars, les contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif et les contributions au Fonds des pensions alimentaires sont comptabilisées lorsqu'elles sont autorisées et que les bénéficiaires ont satisfait à tous les critères d'admissibilité.

#### Actifs financiers

##### Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent de l'encaisse et de l'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu.

##### Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement au moyen d'une provision pour créances douteuses, le cas échéant. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges de l'exercice.

#### Passifs

##### Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementales étant donné que l'Agence ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

##### Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

Les obligations découlant des vacances et des autres congés rémunérés dus aux employés de l'Agence sont comptabilisées au coût à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle triennale selon les hypothèses les plus probables déterminées par l'Agence. Ces hypothèses font l'objet d'une mise à jour annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces congés par les employés, c'est-à-dire en fonction de leur accumulation et de leur utilisation.

Les placements du Fonds des congés de maladie accumulés (« le Fonds ») sont évalués à une valeur de marché redressée. Selon cette méthode d'évaluation, l'écart entre le rendement réel selon une valeur de marché et celui prévu est amorti sur cinq ans.

Les gains et les pertes actuariels sur le Fonds et sur les obligations liées aux congés de maladie sont amortis linéairement sur la durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 2. Principales méthodes comptables (suite)

#### Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers de l'Agence sont employés normalement pour fournir des services futurs.

#### Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Améliorations locatives : 10 ans
- Aménagement : 10 ans
- Matériel et équipement : de 3 à 10 ans
- Développement informatique : de 4 à 10 ans

Les immobilisations en cours de développement (ou l'une de leurs composantes significatives) sont amorties lorsqu'elles sont terminées et prêtes à être mises en service.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de l'Agence de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui s'y rattachent est inférieure à sa valeur comptable nette, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise de valeur n'est constatée.

#### Stocks de fournitures

Les stocks se composent de fournitures qui seront consommées dans le cours normal des opérations, durant la ou les prochaines années financières. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette.

#### Opérations interentités

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Les opérations interentités ont été réalisées à la valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 3. Modifications comptables

Le 1<sup>er</sup> avril 2017, l'Agence a adopté les cinq nouvelles normes suivantes :

- SP 2200, *Information relative aux apparentés*
- SP 3210, *Actifs*
- SP 3320, *Actifs éventuels*
- SP 3380, *Droits contractuels*
- SP 3420, *Opérations interentités*

Le chapitre SP 2200 définit un apparenté et établit des normes relatives aux informations à fournir sur les opérations entre apparentés. Des informations à fournir sont requises sur les opérations entre apparentés et les relations sous-jacentes lorsque ces opérations ont été conclues à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées et ont, ou pourraient avoir, une incidence financière importante sur les états financiers.

Le chapitre SP 3210 fournit des indications sur l'application de la définition des actifs énoncée dans la norme SP 1000, *Fondements conceptuels des états financiers*, et établit des normes générales d'informations à fournir à leur sujet. Des informations doivent être fournies sur les grandes catégories d'actifs non constatés. Lorsqu'un actif n'est pas constaté parce que le montant en cause ne peut faire l'objet d'une estimation raisonnable, il faut mentionner les motifs sous-jacents.

Le chapitre SP 3320 définit et établit des normes relatives aux informations à fournir sur les actifs éventuels. Des informations doivent être fournies sur les actifs éventuels s'il est probable que l'événement futur déterminant se produira.

Le chapitre SP 3380 définit et établit des normes relatives aux informations à fournir sur les droits contractuels. Des informations doivent être fournies sur les droits contractuels et comprendre une description de la nature et de l'ampleur des droits contractuels ainsi que de leur échéancier.

Le chapitre SP 3420 établit des normes de comptabilisation et d'information applicables aux opérations conclues entre des entités du secteur public qui sont comprises dans le périmètre comptable d'un gouvernement, tant du point de vue du prestataire que de celui du bénéficiaire.

L'adoption prospective de ces normes n'a eu aucune incidence sur les résultats et sur la situation financière de l'Agence. Les incidences se limitent, le cas échéant, à des informations présentées dans les notes complémentaires.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 4. Rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale

L'article 56 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec institue, au ministère des Finances, le fonds relatif à l'administration fiscale (FRAF), dont l'objet est de rétribuer, sauf dans les cas où une rétribution est autrement prévue, les services que l'Agence rend au ministre. Pour l'exercice 2017-2018, la rétribution maximale a été établie à 891 655 500 \$ en vertu du décret n° 234-2017.

	2018	2017
Rétributions pour les :		
Opérations courantes	825 554	770 749
Projets spécifiques de lutte contre l'évasion fiscale	34 700	46 700
	<b>860 254</b>	<b>817 449</b>

### 5. Frais d'intérêts et autres frais de financement

	2018	2017
Intérêts sur les dettes	2 940	3 311
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 741	5 789
Amortissement des frais d'émission et de gestion liés aux dettes	227	254
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés	(8 749)	(7 876)
Intérêts autres	11	257
	<b>170</b>	<b>1 735</b>

### 6. Trésorerie et équivalents de trésorerie

	2018	2017
Encaisse	336	1 431
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu <sup>1</sup>	17 394	4 236
	<b>17 730</b>	<b>5 667</b>

1. L'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu ne porte pas intérêt et n'a aucune modalité d'encaissement.

### 7. Débiteurs

	2018	2017
Tarification au gouvernement du Québec	948	6 139
Tarification de services au gouvernement du Canada	667	616
Tarification alimentaire	2 390	2 276
Taxes à la consommation	3 678	3 905
Autres	5 826	3 750
	<b>13 509</b>	<b>16 686</b>



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 8. Emprunt temporaire

Le ministre des Finances peut avancer, à même le fonds général du fonds consolidé du revenu, des sommes dont le capital global en cours, à un moment donné, ne peut pas excéder 35 000 000 \$ pour pallier des manques temporaires de liquidités. Ces avances, ne portant pas intérêt, viendront à échéance au plus tard le 31 mai 2019. Cette facilité de crédit était inutilisée au 31 mars 2018 et au 31 mars 2017.

### 9. Crédoiteurs et charges à payer

	2018	2017
Créditeurs et charges à payer	37 400	37 622
Taxes à la consommation	–	5
Traitement à payer	66 296	46 214
Avantages sociaux à payer	27 171	24 404
	<b>130 867</b>	<b>108 245</b>

### 10. Revenus reportés

	2018	2017
Gouvernement du Québec	4 032	5 043
Gouvernement du Canada	–	4 474
Autres	1 445	1 915
	<b>5 477</b>	<b>11 432</b>

La variation des revenus reportés au cours de l'exercice se détaille comme suit :

	2018	2017
Solde au début	11 432	14 572
Sommes reçues au cours de l'exercice	230	3 321
Sommes constatées à titre de revenu de l'exercice	(6 185)	(6 461)
Solde à la fin	<b>5 477</b>	<b>11 432</b>



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 11. Dettes

	2018	2017
Billets à payer au Fonds de financement portant intérêt à un taux de 1,68 %, échéant les 10 et 26 avril 2018 (billet à payer portant intérêt à un taux de 0,95 % au 31 mars 2017)	45 004	32 000
Emprunts auprès du Fonds de financement remboursables par versements mensuels dégressifs en capital :		
• Valeur nominale de 123 055 606 \$, portant intérêt au taux de 1,93 %, échu le 31 août 2017	–	5 378
• Valeur nominale de 44 923 832 \$, portant intérêt au taux de 2,07 %, échéant le 30 juin 2019	7 988	14 659
• Valeur nominale de 62 010 066 \$, portant intérêt au taux de 3,13 %, échéant le 30 avril 2020	10 439	17 483
• Valeur nominale de 202 929 647 \$, portant intérêt au taux de 3,67 %, échéant le 31 mars 2021	19 562	28 677
• Valeur nominale de 22 022 561 \$, portant intérêt au taux de 3,38 %, échéant le 30 novembre 2023	6 721	8 845
• Valeur nominale de 60 403 170 \$, portant intérêt au taux de 2,16 %, échéant le 30 septembre 2024	42 772	57 341
	<b>132 486</b>	<b>164 383</b>

Les versements en capital et intérêts à effectuer au cours des cinq prochains exercices financiers et des exercices subséquents se détaillent comme suit :

	Capital	Intérêts	Total
2019	82 304	2 049	84 353
2020	24 443	1 017	25 460
2021	9 660	517	10 177
2022	5 322	321	5 643
2023	4 732	204	4 936
2024 et suivants	6 452	114	6 566
	<b>132 913</b>	<b>4 222</b>	<b>137 135</b>

En vertu du décret n° 487-2017, l'Agence est autorisée à emprunter à court terme ou par marge de crédit, auprès d'institutions financières ou auprès du Fonds de financement, ou à long terme, auprès du Fonds de financement, jusqu'à concurrence d'un montant de 470 000 000 \$ échéant le 31 mai 2020 (590 000 000 \$ au 31 mars 2017).



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

	Valeur avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	2018	2017
Obligations relatives aux congés de maladie accumulés	92 724	(9 694)	83 030	81 388
Fonds des congés de maladie accumulés	(128 280)	13 602	(114 678)	(105 929)
Congés de maladie	(35 556)	3 908	(31 648)	(24 541)
Vacances et autres congés rémunérés	102 711	–	102 711	102 046
	<b>67 155</b>	<b>3 908</b>	<b>71 063</b>	<b>77 505</b>

#### Provision pour congés de maladie

L'Agence dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par l'Agence.

La Loi sur l'Agence du revenu du Québec autorise l'Agence, en vertu de l'article 69.1, à déposer auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec les sommes nécessaires afin de former un fonds des congés de maladie accumulés pour pourvoir au paiement d'une partie ou de l'ensemble des prestations dues aux employés en raison des congés de maladie qu'ils ont accumulés. La Caisse de dépôt et placement du Québec administre ces sommes suivant la politique de placement déterminée conjointement par le ministre du Revenu et le ministre des Finances.

Les modalités du programme diffèrent selon la catégorie d'emploi et la date d'accumulation des journées de congé de maladie (avant ou après le 1<sup>er</sup> avril 2017). Une nouvelle convention collective a fixé les conditions de travail du personnel de bureau, des techniciens et des assimilés ainsi que des ouvriers de l'Agence. Elle modifie les conditions d'accumulation et d'utilisation de ces journées à compter du 1<sup>er</sup> avril 2017. D'autres conventions collectives échues depuis le 31 mars 2015, dont celle des professionnels, sont en cours de négociation. Les employés cadres n'accumulent pas de journées de congé de maladie, mais ils bénéficient de conditions d'utilisation du programme à l'égard des journées accumulées en date de leur promotion.

Selon les dispositions du programme toujours en vigueur pour les employés de l'Agence dont les conventions collectives sont en cours de négociation, ceux-ci peuvent accumuler jusqu'à un maximum de 12 journées de congé de maladie par année et se les faire rembourser à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours de salaire. Les employés peuvent également utiliser ces journées pour compenser une absence pleinement rémunérée lors d'un départ en préretraite.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (suite)

Les mêmes dispositions prévalaient jusqu'au 31 mars 2017 pour les employés qui ont signé la nouvelle convention collective. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2017, ces employés peuvent accumuler jusqu'à un maximum de 10 journées de congé de maladie par année. Le nombre de journées de congé de maladie non utilisées pouvant être cumulées dans une banque est limité à 20 jours. Toute journée excédentaire est payable à la fin de l'année civile. La réserve est remboursée en totalité en cas de cessation d'emploi et ne peut pas être utilisée lors d'un départ en préretraite. La réserve accumulée en date du 31 mars 2017 selon les anciennes dispositions a été transférée dans la nouvelle réserve jusqu'à concurrence d'un maximum de 20 jours. Le solde résiduel pourra être utilisé comme journées pleinement rémunérées lors d'un départ en préretraite, et ce, jusqu'au 31 mars 2022. À cette date, tout solde résiduel, le cas échéant, sera remboursé à 70 % au cours de l'exercice 2022-2023.

#### Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2018			2017
	Congés de maladie avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	Congés de maladie (au net)	Congés de maladie (au net)
Solde au début	93 576	(12 188)	81 388	79 458
Coût des prestations acquises	2 495	–	2 495	3 707
Intérêts sur les obligations	5 741	–	5 741	5 789
Prestations versées	(7 499)	–	(7 499)	(9 369)
Transferts	(1 319)	–	(1 319)	(447)
Gain actuariel	(270)	270	–	–
Amortissement des pertes actuarielles	–	2 224	2 224	2 250
<b>Solde à la fin</b>	<b>92 724</b>	<b>(9 694)</b>	<b>83 030</b>	<b>81 388</b>



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (suite)

#### Évaluation actuarielle et estimations subséquentes

La valeur au 31 mars 2018 des obligations relatives aux prestations acquises a été établie au moyen d'une extrapolation basée sur la dernière évaluation actuarielle effectuée en date du 31 mars 2016.

La valeur des obligations relatives aux prestations acquises est évaluée selon les hypothèses économiques les plus probables qui ont été établies par la direction.

#### Principales hypothèses économiques à long terme utilisées

	2018	2017
Taux d'inflation	2,25 %	2,25 %
Progression des salaires, nette d'inflation	0,50 %	0,50 %
Taux d'actualisation	6,60 %	6,60 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	13 ans	13 ans

#### Évolution de la valeur de marché redressée du Fonds des congés de maladie accumulés

	2018	2017
Valeur de marché redressée au début	117 556	107 598
Rendement prévu sur les placements <sup>1</sup>	7 465	6 832
Gains actuariels	3 259	3 126
Valeur de marché redressée à la fin <sup>2</sup>	128 280	117 556

1. Le taux de rendement prévu des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés était de 6,35 % (6,35 % en 2016-2017). Le taux de rendement réalisé sur la base de la valeur de marché des placements a été de 7,54 % (10,68 % en 2016-2017).
2. La juste valeur des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés déposés à la Caisse de dépôt et placement du Québec est de 132 030 285 \$ (122 772 717 \$ au 31 mars 2017).

#### Charge relative aux prestations acquises

	2018	2017
Coût des prestations acquises	2 495	3 707
Amortissement des pertes actuarielles	2 224	2 250
	4 719	5 957



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (suite)

#### Charge d'intérêts relative aux prestations acquises

	2018	2017
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 741	5 789
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés <sup>1</sup>	(8 749)	(7 876)
	<b>(3 008)</b>	<b>(2 087)</b>

1. Ces revenus sont augmentés d'un amortissement de 1 284 173 \$ (1 043 742 \$ en 2016-2017) de gains actuariels relatifs au Fonds des congés de maladie accumulés.

#### Provision pour vacances et autres congés rémunérés

#### Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2018	2017
Solde au début	102 046	100 239
Charge de l'exercice nette des sommes versées	2 082	2 266
Transferts	(1 417)	(459)
Solde à la fin	<b>102 711</b>	<b>102 046</b>

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances et autres congés rémunérés n'est jugé nécessaire, puisque l'Agence estime que les vacances et les autres congés rémunérés seront pris au cours de l'exercice suivant.

### 13. Régimes de retraite

Les membres du personnel de l'Agence participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 11,05 % à 10,97 % de la masse salariale admissible et les taux pour le RRPE et le RRAS sont passés de 15,03 % à 12,82 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE, laquelle englobe aussi le RRAS. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, l'employeur doit verser 2,97 % (4,94 % au 1<sup>er</sup> janvier 2017) de la masse salariale admissible pour les participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent à titre d'employeur. Ainsi, l'Agence verse un montant supplémentaire pour les années civiles 2017 et 2018, correspondant respectivement à 9,88 % et 5,94 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations de l'Agence pour l'exercice, y compris le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, s'élevaient à 62 280 519 \$ (63 853 240 \$ au 31 mars 2017). Les obligations de l'Agence envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 14. Immobilisations corporelles

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2018 Total
<b>Coût</b>						
Solde au début	83 944	470	165 715	65 017	589 249	904 395
Acquisitions	2 486	–	31 450	61 219	496	95 651
Dispositions	(613)	–	(1 317)	–	(1 956)	(3 886)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(75 527)	75 527	–
<b>Solde à la fin</b>	<b>85 817</b>	<b>470</b>	<b>195 848</b>	<b>50 709</b>	<b>663 316</b>	<b>996 160</b>
<b>Amortissement cumulé</b>						
Solde au début	21 210	253	118 273	–	346 583	486 319
Amortissement	8 166	53	21 186	–	72 102	101 507
Dispositions	(271)	–	(1 232)	–	(1 896)	(3 399)
<b>Solde à la fin</b>	<b>29 105</b>	<b>306</b>	<b>138 227</b>	<b>–</b>	<b>416 789</b>	<b>584 427</b>
<b>Valeur comptable nette à la fin</b>	<b>56 712</b>	<b>164</b>	<b>57 621</b>	<b>50 709</b>	<b>246 527</b>	<b>411 733</b>

Au cours de l'exercice, des frais financiers de 232 694 \$ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créiteurs et les charges à payer représentent 16 100 468 \$.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 14. Immobilisations corporelles (suite)

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2017 Total
<b>Coût</b>						
Solde au début	73 985	470	159 824	45 775	590 937	870 991
Acquisitions	12 030	–	15 467	54 381	1 553	83 431
Dispositions	(2 071)	–	(9 576)	–	(38 380)	(50 027)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(35 139)	35 139	–
<b>Solde à la fin</b>	<b>83 944</b>	<b>470</b>	<b>165 715</b>	<b>65 017</b>	<b>589 249</b>	<b>904 395</b>
<b>Amortissement cumulé</b>						
Solde au début	14 725	170	105 112	–	302 821	422 828
Amortissement	7 426	83	22 656	–	75 013	105 178
Dispositions	(941)	–	(9 495)	–	(31 251)	(41 687)
<b>Solde à la fin</b>	<b>21 210</b>	<b>253</b>	<b>118 273</b>	<b>–</b>	<b>346 583</b>	<b>486 319</b>
<b>Valeur comptable nette à la fin</b>	<b>62 734</b>	<b>217</b>	<b>47 442</b>	<b>65 017</b>	<b>242 666</b>	<b>418 076</b>

Au cours de l'exercice, des frais financiers de 478 417 \$ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Le total des améliorations locatives inclut des améliorations locatives en cours de 10 110 824 \$ pour lesquelles aucun amortissement n'a été pris.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créateurs et les charges à payer représentent 14 871 636 \$.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 15. Obligations contractuelles et droits contractuels

#### Obligations contractuelles

##### Ententes d'occupation et contrats de location

L'Agence s'est engagée, en vertu d'ententes d'occupation et de contrats de location relatifs à des bâtiments, à des photocopieurs et à des véhicules pour des montants totalisant 84 375 143 \$ s'échelonnant jusqu'en 2023 (77 808 345 \$ au 31 mars 2017).

##### Autres

L'Agence a également contracté d'autres engagements concernant des services professionnels, des services d'entretien et des acquisitions d'immobilisations pour un montant total de 166 563 618 \$ (130 001 117 \$ au 31 mars 2017).

Les engagements pour les prochains exercices se répartissent comme suit :

	Ententes d'occupation et contrats de location	Autres	Total
2019	83 411	112 080	195 491
2020	663	38 254	38 917
2021	256	11 378	11 634
2022 et suivants	45	4 852	4 897
	<b>84 375</b>	<b>166 564</b>	<b>250 939</b>

#### Droits contractuels

En vertu de différentes ententes de tarification de services conclues avec des ministères et organismes provinciaux et avec le gouvernement du Canada, l'Agence recevra des sommes totalisant 219 725 918 \$ au cours des prochains exercices.

Ces sommes se répartissent comme suit :

	Gouvernement du Québec	Gouvernement du Canada	Autres	Total
2019	23 200	141 378	33 937	198 515
2020	8 540	686	501	9 727
2021	8 540	686	501	9 727
2022 et suivants	–	754	1 003	1 757
	<b>40 280</b>	<b>143 504</b>	<b>35 942</b>	<b>219 726</b>



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 16. Éventualités

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à diverses réclamations et à diverses poursuites judiciaires en dommages et intérêts. Les réclamations pour lesquelles un montant a été établi totalisent 126 172 228 \$ (149 549 070 \$ au 31 mars 2017). Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, l'Agence a reçu des réclamations additionnelles totalisant 16 839 901 \$. Le dénouement de ces litiges étant incertain, la perte éventuelle que l'Agence pourrait devoir assumer ne peut être déterminée. L'Agence inscrit une provision à l'égard d'une réclamation, dans la rubrique « Crédeurs et charges à payer », seulement lorsqu'il est probable que celle-ci entraînera un débours et qu'une estimation raisonnable peut en être faite.

De plus, en vertu de l'Entente intégrée globale de coordination fiscale signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec, l'Agence procédera, conjointement avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), à un examen du coût que l'ARC engagerait pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le coût ainsi défini représentera la nouvelle limite maximale de compensation que l'ARC versera annuellement à l'Agence pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le montant versé annuellement par l'ARC à titre de compensation est présenté à la rubrique « Tarification de services au gouvernement du Canada » à l'état des résultats et de l'excédent cumulé. S'il s'avère qu'à la suite de la signature de la nouvelle entente, l'Agence doit remettre des sommes à l'ARC, cet ajustement sera comptabilisé dans l'exercice où il sera connu. Toutefois, l'Agence sera compensée par le gouvernement du Québec pour un montant équivalent.

### 17. Opérations entre apparentés

L'Agence est apparentée à toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, à leurs proches parents, ainsi qu'aux entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président-directeur général de l'Agence.

L'Agence n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

### 18. Instruments financiers

#### Gestion des risques liés aux instruments financiers

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à différents risques, notamment le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de marché.

L'Agence a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 18. Instruments financiers (suite)

#### Risque de crédit

Le risque de crédit est principalement attribuable aux pertes que l'Agence pourrait subir ou aux coûts qu'elle pourrait être obligée d'assumer en raison de l'incapacité d'un tiers à respecter ses engagements financiers. Les principaux risques de crédit de l'Agence sont liés à la trésorerie et équivalents de trésorerie ainsi qu'aux débiteurs.

Le risque de crédit lié à la trésorerie et équivalents de trésorerie est faible étant donné que les sommes sont déposées auprès du fonds général du fonds consolidé du revenu et auprès d'institutions financières réputées.

La valeur comptable des débiteurs représente l'exposition maximale de l'Agence au risque de crédit. La majorité de ses débiteurs sont à recouvrer auprès d'organismes gouvernementaux (autres ministères et organismes québécois et gouvernement fédéral) et sont généralement encaissés dans un délai de 30 jours. Ainsi l'Agence ne croit pas être exposée à un niveau de risque de crédit significatif à l'égard de ceux-ci.

#### Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance.

Le risque de liquidité englobe également le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun.

L'Agence considère qu'elle détient suffisamment de trésorerie et équivalents de trésorerie ainsi que de facilités de crédit afin de réunir les fonds nécessaires à un coût raisonnable pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme. L'Agence paie généralement ses créiteurs dans un délai de 30 jours. Les versements en capital et intérêts à effectuer pour rembourser la dette au cours des exercices subséquents sont détaillés à la note 11.

#### Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'Agence est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments financiers fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de l'Agence est attribuable aux dettes. Puisque les dettes ne sont pas comptabilisées à la juste valeur, qu'elles portent intérêt à taux fixe et que l'Agence prévoit leur remboursement selon les échéanciers prévus, le risque de taux d'intérêt relatif aux flux de trésorerie auquel est exposée l'Agence est minime.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2018

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 19. Opérations exercées à titre de fiduciaire

Les opérations fiduciaires qu'exerce l'Agence incluent le Fonds des pensions alimentaires et les biens non réclamés. Ces biens sont confiés à l'Agence, qui doit les administrer selon les dispositions contractuelles ou légales applicables. Ces biens sont détenus et administrés par l'Agence au profit des bénéficiaires et au nom de ceux-ci.

	2018			2017
	Actifs	Passifs	Avoir net	Avoir net
Fonds des pensions alimentaires <sup>1</sup>	134 015	134 015	–	–
Biens non réclamés <sup>2</sup>	145 333	92 581	52 752	35 655
	<b>279 348</b>	<b>226 596</b>	<b>52 752</b>	<b>35 655</b>

1. Selon les états financiers au 31 mars 2018.

2. Selon les états financiers au 31 décembre 2017.

De plus, l'Agence est le gardien légal de sommes saisies dans le cadre de perquisitions. Ces sommes sont déposées dans des comptes bancaires et totalisent 2 928 278 \$ au 31 mars 2018 (3 682 337 \$ au 31 mars 2017).

### 20. Chiffres comparatifs

Certaines données de 2017 ont été reclassées pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2018.







**AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC**  
**ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS**  
**GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU**  
de l'exercice clos le 31 mars 2018

# ÉTATS FINANCIERS

## TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction .....	130
Rapport de l'auditeur indépendant .....	131
États financiers	
État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu .....	132
État des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu .....	133
État des flux de trésorerie administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu .....	134
Notes complémentaires – Activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu .....	135

## RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général par intérim,



René Martineau

Le vice-président et directeur général  
de l'innovation et de l'administration,



Daniel Prud'homme

Québec, le 5 décembre 2018



## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

### Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, qui comprennent l'état des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2018, l'état des revenus et des charges administrés et l'état des flux de trésorerie administrés pour ce fonds pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires. L'information financière a été préparée par la direction selon les méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

#### *Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

#### *Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

#### *Opinion*

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2018, ainsi que des revenus et des charges administrés et des flux de trésorerie administrés pour ce fonds pour l'exercice clos à cette date, conformément aux méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

#### *Référentiel comptable*

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 des notes complémentaires. Cette note décrit la portée des présents états financiers et les méthodes comptables utilisées pour faire rapport sur les activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. En conséquence, il est possible que les états financiers ne puissent se prêter à un usage autre.

La vérificatrice générale du Québec,



Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 5 décembre 2018



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## ÉTAT DES REVENUS ET DES CHARGES ADMINISTRÉS

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

de l'exercice clos le 31 mars 2018

(En milliers de dollars)

	2018	2017
<b>Revenus administrés</b>		
<b>Impôt sur le revenu et les biens</b>		
Impôt sur le revenu des particuliers (note 5)	28 886 016	28 067 516
Impôt des sociétés (note 5)	7 972 086	7 296 144
	<b>36 858 102</b>	<b>35 363 660</b>
<b>Taxes à la consommation (note 6)</b>		
Vente	16 721 494	15 537 595
Carburants	15 176	16 836
Tabac	884 022	914 916
Boissons alcooliques	134 378	122 630
	<b>17 755 070</b>	<b>16 591 977</b>
<b>Droits et permis</b>	<b>43 223</b>	<b>70 137</b>
<b>Revenus divers</b>		
Intérêts	431 093	411 548
Amendes, confiscations et recouvrements	227 038	229 651
Ventes de biens et services	48 441	42 728
	<b>706 572</b>	<b>683 927</b>
<b>Total des revenus administrés</b>	<b>55 362 967</b>	<b>52 709 701</b>
<b>Charges administrées</b>		
Créances douteuses	523 000	675 000
Transferts financés par le régime fiscal (note 6)	5 962 557	5 847 399
<b>Total des charges administrées</b>	<b>6 485 557</b>	<b>6 522 399</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## ÉTAT DES ACTIFS ET DES PASSIFS ADMINISTRÉS

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

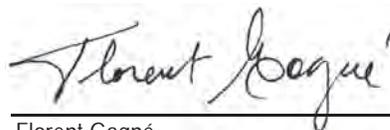
Au 31 mars 2018  
(En milliers de dollars)

	2018	2017
<b>Actifs administrés</b>		
Fonds en caisse	236 244	273 358
Débiteurs (note 7)	11 135 369	9 887 933
Débiteurs – Comptes d'accord de perception fiscale (note 8)	102 814	14 270
	<b>11 474 427</b>	<b>10 175 561</b>
<b>Passifs administrés</b>		
Créditeurs (note 9)	7 080 573	6 313 378
Créditeurs – Comptes d'accord de perception fiscale (note 8)	829 151	1 004 779
	<b>7 909 724</b>	<b>7 318 157</b>
<b>Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu (note 10)</b>	<b>3 564 703</b>	<b>2 857 404</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



René Martineau  
Président-directeur général par intérim



Florent Gagné  
Président du conseil d'administration



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE ADMINISTRÉS

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

de l'exercice clos le 31 mars 2018

(En milliers de dollars)

	2018	2017
Total des revenus administrés	55 362 967	52 709 701
Total des charges administrées	(6 485 557)	(6 522 399)
Variation des actifs et des passifs administrés		
Fonds en caisse	37 114	47 972
Débiteurs	(1 247 436)	(230 749)
Débiteurs – Comptes d'accord de perception fiscale	(88 544)	28 064
Créditeurs	767 195	563 503
Créditeurs – Comptes d'accord de perception fiscale	(175 628)	78 311
<b>Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu (note 10)</b>	<b>48 170 111</b>	<b>46 674 403</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2018

(En milliers de dollars)

#### 1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Québec (« l'Agence ») est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003). Elle a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée et à l'exercice de toute autre responsabilité qui lui est dévolue aux termes d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de sa mission, l'Agence a pour fonction

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- d'assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances;
- de recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

#### 2. Principales méthodes comptables

##### (a) Référentiel comptable et but des états financiers

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un relatif à ses activités propres, soit les activités de nature administrative; l'autre relatif aux activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir de l'information sur la portion des revenus d'impôt, de taxes ainsi que de droits et permis administrés par l'Agence, servant au financement des services publics du gouvernement du Québec et constituant des revenus pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Les états financiers présentent également les éléments d'actif et de passif que l'Agence administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu en date de fin d'exercice. En plus de ces revenus, l'Agence perçoit des sommes pour différentes entités du gouvernement du Québec et pour le gouvernement du Canada, appelés *comptes d'accord de perception fiscale*, en vertu d'un programme de perception et de redistribution de fonds ou d'ententes particulières. La note 8 présente de l'information sur ces sommes qui ont été perçues pour les entités.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2018

(En milliers de dollars)

## 2. Principales méthodes comptables (suite)

### (a) Référentiel comptable et but des états financiers (suite)

En vertu de l'article 68 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, l'Agence applique les conventions comptables employées pour l'établissement des états financiers consolidés du gouvernement du Québec. Les méthodes comptables énoncées dans les états financiers relatifs aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu ne donnent lieu à aucune différence significative par rapport aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

### (b) Revenus administrés

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu. Les revenus qui, au prix d'un effort raisonnable, ne peuvent être mesurés avant leur encaissement sont comptabilisés au moment de la réception des fonds.

Plus spécifiquement :

#### Revenus fiscaux (impôt sur le revenu et les biens, taxes à la consommation)

Les revenus fiscaux résultent d'opérations sans contrepartie en biens ou en services pour lesquelles des contribuables ont l'obligation, en vertu de la législation fiscale, de verser des sommes au gouvernement afin de financer les services publics. Ces revenus sont constatés dès le moment où les mesures fiscales leur donnant lieu ont été autorisées par le Parlement et qu'un fait imposable s'est produit.

Les revenus provenant de l'impôt sur le revenu des particuliers sont constatés lorsque le contribuable a gagné le revenu qui est assujéti à l'impôt. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière et les remboursements qui ne sont pas encore émis sont comptabilisés sur la base d'estimations établies à partir des transactions qui seront réalisées dans les trois mois qui suivent la fin de l'année financière.

Les revenus provenant de l'impôt des sociétés sont comptabilisés au moment de leur encaissement, car les sommes à recevoir ou à rembourser ne peuvent être estimées avec précision. À ces sommes s'ajoutent les ajustements des revenus découlant des avis de cotisation émis avant la fin de l'année financière.

Les revenus provenant des taxes à la consommation sont constatés au moment de la vente des produits ou de la prestation des services, déduction faite des crédits de taxes.

Les revenus fiscaux ne tiennent pas compte d'estimations concernant des taxes ou des impôts dus sur des revenus non déclarés dans les délais prescrits. Ces montants sont comptabilisés lors de l'émission de cotisations, à la suite des activités de récupération fiscale ou de la production de déclarations par les contribuables.

En lien avec la législation fiscale, les crédits d'impôt remboursables réduisent les revenus fiscaux afférents. Pour les états financiers, lorsque ces crédits sont considérés comme des transferts effectués par le truchement du régime fiscal, ils sont reclassés et présentés dans les charges administrées, augmentant ainsi les revenus. Un crédit d'impôt remboursable constitue un transfert lorsqu'il procure à un contribuable un avantage financier dans un but autre que la réduction de l'impôt ou des taxes qu'il aurait dû autrement verser au gouvernement.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2018

(En milliers de dollars)

## 2. Principales méthodes comptables (suite)

### (b) Revenus administrés (suite)

#### Droits et permis

Les revenus provenant de droits et permis sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

#### Revenus divers

Les revenus d'intérêt sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés. Leur comptabilisation cesse lorsque leur recouvrement ou celui du capital n'est pas raisonnablement sûr.

Les revenus d'amendes, de confiscations et de recouvrements sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

### (c) Actifs financiers

#### Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les sommes reçues par l'Agence au 31 mars, mais non déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu.

#### Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges.

### (d) Opérations interentités

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable.

## 3. Modifications comptables

Le 1<sup>er</sup> avril 2017, l'Agence a appliqué prospectivement les nouveaux chapitres SP 2200 – Information relative aux apparentés, SP 3210 – Actifs, SP 3320 – Actifs éventuels, SP 3380 – Droits contractuels et SP 3420 – Opérations interentités.

Le chapitre SP 2200 définit ce qu'on entend par un apparenté et établit des normes sur la façon de présenter les opérations entre apparentés. Des informations sont à fournir lorsque ces opérations ont été conclues à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées, et qu'elles ont ou pourraient avoir une incidence financière importante sur les états financiers.

Le chapitre SP 3210 fournit des indications sur l'application de la définition des actifs et établit des normes générales d'informations à fournir à leur sujet, notamment sur les actifs non constatés.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2018

(En milliers de dollars)

#### 3. Modifications comptables (suite)

Le chapitre SP 3320 définit les actifs éventuels et exige que des informations soient fournies, s'il est probable que l'événement futur déterminant se produira.

Le chapitre SP 3380 définit les droits contractuels et établit des normes relatives aux informations à fournir sur ce sujet, notamment la nature, l'ampleur ainsi que l'échéancier des droits contractuels.

Le chapitre SP 3420 établit des normes de comptabilisation et d'information applicables aux opérations conclues entre des entités du secteur public qui sont comprises dans le périmètre comptable d'un gouvernement.

Les informations relatives aux apparentés et aux opérations interentités font maintenant l'objet d'une présentation dans les notes complémentaires. Quant aux chapitres SP 3210 – Actifs, SP 3320 – Actifs éventuels et SP 3280 – Droits contractuels, ils n'ont eu aucune incidence sur les présents états financiers.

#### 4. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige de la direction de l'Agence de réaliser des estimations et d'établir des hypothèses pour évaluer et inscrire certains éléments d'actif, de passif, de revenu et de charge. Ces estimations reposent sur les données disponibles les plus fiables et les hypothèses les plus probables du moment et font appel au jugement rigoureux de la direction. Ces estimations sont réévaluées annuellement selon les nouvelles données disponibles. La valeur de la provision pour créances douteuses peut varier en raison des écarts entre les hypothèses retenues pour évaluer la probabilité de recouvrement et le montant recouvré.

#### 5. Impôt sur le revenu et les biens

L'impôt sur le revenu des particuliers et l'impôt des sociétés ont été réduits respectivement de 705 millions de dollars (672 millions de dollars au 31 mars 2017) et de 176 millions de dollars (168 millions de dollars au 31 mars 2017). Ces sommes ont été versées au fonds relatif à l'administration fiscale, conformément à l'article 57 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2018

(En milliers de dollars)

#### 6. Transferts financés par le régime fiscal

	2018	2017
<b>Impôt sur le revenu des particuliers</b>		
<b>Crédits d'impôt remboursables</b>		
Soutien aux enfants	2 378 677	2 223 359
Frais de garde d'enfants	686 594	631 594
Maintien à domicile des aînés	526 916	486 221
Prime au travail	304 922	313 743
Épargne-études	79 300	74 300
Aidant naturel	57 725	57 179
Frais médicaux	59 888	59 606
Autres	84 556	95 056
	<b>4 178 578</b>	<b>3 941 058</b>
<b>Impôt des sociétés</b>		
<b>Crédits d'impôt remboursables</b>		
Recherche scientifique et développement expérimental	498 729	534 431
Affaires électroniques	372 388	364 474
Production cinématographique	289 970	305 866
Investissement	144 345	167 665
Titres multimédias	188 881	178 012
Déclaration des pourboires	82 251	85 135
Autres	207 415	270 758
	<b>1 783 979</b>	<b>1 906 341</b>
	<b>5 962 557</b>	<b>5 847 399</b>

Le crédit d'impôt pour la solidarité, d'une valeur de 1 586 millions de dollars au 31 mars 2018 (1 562 millions de dollars au 31 mars 2017), ne constitue pas un transfert effectué par le truchement du régime fiscal; il s'agit d'un dégrèvement, car il vise à rembourser certaines taxes aux ménages à faible revenu. Ce crédit d'impôt remboursable est présenté par conséquent en réduction des revenus des taxes à la consommation.



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2018  
(En milliers de dollars)

#### 7. Débiteurs

	2018	2017
<b>Agents et mandataires</b>		
Impôt sur le revenu et les biens	1 375 000	1 369 000
Taxes à la consommation	4 096 000	2 956 000
	<b>5 471 000</b>	<b>4 325 000</b>
<b>Créances</b>		
Impôt sur le revenu et les biens	3 445 204	3 424 552
Taxes à la consommation	883 935	978 092
Droits et permis	2 075	16 672
Revenus divers et autres	67 409	73 064
	<b>4 398 623</b>	<b>4 492 380</b>
Provision pour créances douteuses	(1 683 426)	(1 782 512)
	<b>2 715 197</b>	<b>2 709 868</b>
<b>Comptes débiteurs estimés – comptabilité d'exercice</b>		
Impôt sur le revenu et les biens	2 868 172	2 808 065
Taxes à la consommation	81 000	45 000
	<b>2 949 172</b>	<b>2 853 065</b>
	<b>11 135 369</b>	<b>9 887 933</b>

#### 8. Comptes d'accord de perception fiscale

Les débiteurs relatifs aux comptes d'accord de perception fiscale représentent les sommes versées, basées sur des estimations, supérieures aux sommes réellement perçues au 31 mars.

	2018	2017
Retraite Québec – Régime de rentes du Québec	83 906	–
Autres	18 908	14 270
	<b>102 814</b>	<b>14 270</b>



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2018

(En milliers de dollars)

#### 8. Comptes d'accord de perception fiscale (suite)

Les créiteurs relatifs aux comptes d'accord de perception fiscale représentent les sommes perçues, mais non distribuées au 31 mars.

	2018	2017
Fonds de l'assurance médicaments	221 885	168 226
Fonds des réseaux de transport terrestre	389 058	335 581
Gouvernement du Canada	142 755	384 879
Retraite Québec – Régime de rentes du Québec	–	56 630
Autres	75 453	59 463
	<b>829 151</b>	<b>1 004 779</b>

#### 9. Créiteurs

	2018	2017
<b>Impôts et taxes à rembourser</b>		
Impôt sur le revenu et les biens	4 848 898	4 390 641
Taxes à la consommation	2 231 675	1 922 737
	<b>7 080 573</b>	<b>6 313 378</b>



# AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

### POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2018  
(En milliers de dollars)

#### 10. Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu

La somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts et taxes non encaissés ou non déposés au fonds général du fonds consolidé du revenu) et les passifs administrés que l'Agence doit payer à même le fonds général du fonds consolidé du revenu.

Les sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu comprennent toutes les sommes encaissées par l'Agence au bénéfice de ce dernier, diminuées des remboursements effectués par l'Agence au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette est présentée ci-après :

	2018	2017
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu au début de l'exercice	2 857 404	3 344 505
Montant à rembourser pour l'exercice :		
Total des revenus administrés	55 362 967	52 709 701
Total des charges administrées	(6 485 557)	(6 522 399)
Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu au cours de l'exercice	(48 170 111)	(46 674 403)
<b>Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu à la fin de l'exercice</b>	<b>3 564 703</b>	<b>2 857 404</b>

#### 11. Opérations entre apparentés

L'Agence est apparentée à toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, à leurs proches parents ainsi qu'aux entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président-directeur général de l'Agence.

L'Agence n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

#### 12. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2017 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2018.





# BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

de l'exercice clos le 31 décembre 2017

# ÉTATS FINANCIERS

## TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction .....	144
Rapport de l'auditeur indépendant .....	145
États financiers	
État des variations de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés .....	146
État du résultat net et global des biens sous administration pour les biens non réclamés .....	147
État de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés .....	148
État des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés .....	149
Notes complémentaires des biens sous administration pour les biens non réclamés .....	150

## RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, de gérer les affaires relatives à l'administration des biens non réclamés conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général par intérim,



René Martineau

Le vice-président et directeur général de  
l'innovation et de l'administration,



Daniel Prud'homme

Québec, le 25 octobre 2018



## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

### Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des biens sous administration pour les biens non réclamés, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2017, l'état des variations de l'actif net, l'état du résultat net et global et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

#### *Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

#### *Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

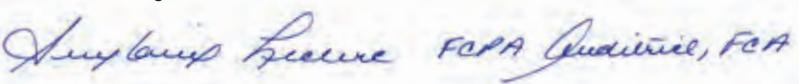
#### *Opinion*

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés au 31 décembre 2017, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

### Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,



Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 25 octobre 2018



# ÉTAT DES VARIATIONS DE L'ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2017  
(En milliers de dollars canadiens)

	2017	2016
<b>Résultat net et global</b>	-	6
<b>Variation nette des éléments d'actif et de passif des biens sous administration</b>		
Variation nette des éléments d'actif	93 047	135 282
Variation nette des éléments de passif	(8 987)	(18 258)
	<b>84 060</b>	<b>117 024</b>
<b>Frais de gestion et de liquidation engagés pour l'administration des patrimoines administrés</b>		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 5)	(1 290)	(973)
Honoraires de gestion de l'Agence du revenu du Québec	(14 419)	(18 445)
Taxes sur les honoraires de gestion	(351)	(352)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(3 135)	(4 949)
	<b>(19 195)</b>	<b>(24 719)</b>
<b>Transferts et remises</b>		
Récupération des transferts au ministre des Finances	42 475	34 079
Transferts au ministre des Finances	(45 861)	(102 575)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(44 382)	(43 526)
	<b>(47 768)</b>	<b>(112 022)</b>
<b>Variation de l'actif net</b>	17 097	(19 711)
<b>Actif net des biens sous administration au début</b>	35 655	55 366
<b>Actif net des biens sous administration à la fin</b>	<b>52 752</b>	<b>35 655</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



## ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2017  
(En milliers de dollars canadiens)

	2017	2016
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 792	1 960
<b>Charges d'exploitation</b>		
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	652	1 345
Taxes sur les honoraires d'administration	98	195
Produits d'intérêts nets	1 042	420
Pertes nettes réalisées à la disposition de placements	(607)	(105)
Pertes nettes non réalisées sur placements	(435)	(309)
<b>Résultat net et global (note 6)</b>	-	6

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



# ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(En milliers de dollars canadiens)

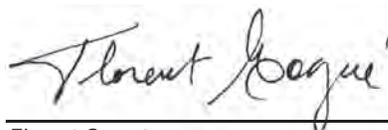
	2017	2016
<b>Actif sous administration</b>		
<b>Portefeuilles collectifs (note 7)</b>		
Trésorerie (note 8)	23 974	3 910
Équivalents de trésorerie (note 8)	7 765	25 261
Créances	121	116
Placements	78 856	77 875
	<b>110 716</b>	<b>107 162</b>
<b>Patrimoines administrés</b>		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	2 878	1 659
Valeurs mobilières (note 9)	6 229	5 605
Billets et autres créances	2 141	1 088
Biens immobiliers	22 823	22 464
Autres actifs	546	295
	<b>34 617</b>	<b>31 111</b>
	<b>145 333</b>	<b>138 273</b>
<b>Passif et actif net sous administration</b>		
<b>Passif des portefeuilles collectifs</b>		
Charges à payer (note 10)	1 229	3 212
Dû au ministre des Finances	546	11 496
Dû au fonds général du fonds consolidé du revenu	231	296
Dû à l'Agence du revenu du Québec	1 380	2 043
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	2 409	1 975
	<b>5 795</b>	<b>19 022</b>
<b>Passif des patrimoines administrés</b>		
Sommes à payer	72 834	71 325
Emprunts hypothécaires et autres emprunts garantis	13 952	12 271
	<b>86 786</b>	<b>83 596</b>
<b>Actif net des biens sous administration</b>	<b>52 752</b>	<b>35 655</b>
	<b>145 333</b>	<b>138 273</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,



René Martineau  
Président-directeur général par intérim



Florent Gagné  
Président du conseil d'administration



# ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2017  
(En milliers de dollars canadiens)

	2017	2016
<b>Activités d'exploitation</b>		
<b>Entrées de trésorerie</b>		
Réception de patrimoines	55 268	113 226
Encaissements découlant de la cession de patrimoines administrés	26 865	21 290
Encaissements provenant du ministre des Finances	7 618	–
Encaissements d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	1 696	1 333
Encaissements transitoires pour le compte du fonds général du fonds consolidé du revenu	954	772
Encaissements transitoires pour le compte de l'Agence du revenu du Québec	120	510
	<b>92 521</b>	<b>137 131</b>
<b>Sorties de trésorerie</b>		
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(44 700)	(42 163)
Versements au ministre des Finances	(15 402)	(64 297)
Versements à l'Agence du revenu du Québec	(14 411)	(18 198)
Règlements de sommes à payer, d'emprunts hypothécaires et d'autres emprunts garantis	(8 332)	(7 773)
Décaissements liés à la gestion et à la cession des patrimoines administrés	(4 089)	(1 939)
Versements au fonds général du fonds consolidé du revenu	(955)	(831)
	<b>(87 889)</b>	<b>(135 201)</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<b>4 632</b>	<b>1 930</b>
<b>Activités d'investissement</b>		
Acquisition de placements dans les portefeuilles collectifs	(23 639)	(41 306)
Disposition de placements dans les portefeuilles collectifs	21 575	32 108
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>(2 064)</b>	<b>(9 198)</b>
<b>Variation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie</b>	<b>2 568</b>	<b>(7 268)</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie au début</b>	<b>29 171</b>	<b>36 439</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 8)</b>	<b>31 739</b>	<b>29 171</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 1. Statut et nature des activités

L'Agence du revenu du Québec (ci-après nommée l'Agence) est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés. Son siège social est situé au 3800, rue de Marly, à Québec (Québec) G1X 4A5, au Canada. L'administration des biens non réclamés est régie par la Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1) [ci-après nommée la Loi].

L'Agence reçoit et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Si elle trouve les propriétaires ou les ayants droit après une recherche raisonnable, elle leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci. Sinon, elle remet ce qui reste à la fin de son administration au ministre des Finances, comme le prévoit l'article 29 de la Loi.

En vertu de l'article 15 de la Loi, l'Agence a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Conformément à l'article 56 de la Loi, elle peut exiger des honoraires pour l'administration de ces biens. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi qui sont sous l'administration de l'Agence, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs de l'Agence, lesquels sont comptabilisés dans ses propres états financiers.

## 2. Base de préparation

### (a) Déclaration de conformité

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) en vigueur au 31 décembre 2017.

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ont été approuvés et autorisés pour publication par le conseil d'administration le 25 octobre 2018.

### (b) Base d'évaluation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ont été préparés sur la base du coût historique, à l'exception des éléments suivants :

- les actifs des patrimoines administrés, définis à la note 3(e), évalués à la valeur de réalisation;
- les passifs des patrimoines administrés, définis à la note 3(g), évalués à la valeur de règlement;
- les instruments financiers, définis à la note 3(h), évalués à la juste valeur.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité, car cette présentation fournit des informations fiables et plus pertinentes.

Le traitement comptable particulier aux opérations est détaillé dans les principales méthodes comptables à la note 3.

### (c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle de l'Agence.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 2. Base de préparation (suite)

### (d) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'utilisation de certaines estimations et de certaines hypothèses de la part de la direction, qui ont une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice.

Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est l'évaluation de la valeur de réalisation des billets et autres créances.

#### Billets et autres créances

L'Agence administre des billets et autres créances comme des reconnaissances de dette, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cour pour les patrimoines administrés. Elle effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ceux-ci sont recouvrables.

La valeur des billets et autres créances pourrait être différente de l'estimation formulée par la direction.

### (e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'exercice du jugement de la direction, qui a une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice.

Les principaux éléments pour lesquels la direction établit des jugements sont le choix des méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés, l'utilisation de la valeur symbolique de 1 \$ pour la comptabilisation de certains actifs et de certains passifs des patrimoines administrés, l'utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre, ainsi que les critères de constatation des transferts au ministre des Finances.

#### Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une IFRS s'appliquant de façon particulière à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant d'obtenir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

De façon générale, les actifs et les passifs des patrimoines administrés par l'Agence lui sont confiés par la Loi, sans égard à leur forme économique. La prise en charge de ces actifs et de ces passifs n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût d'exploitation pour l'Agence.

Chaque patrimoine est administré de façon individuelle en fonction de la situation financière propre à chacun de ceux-ci, dans les limites conférées par le Code civil du Québec et la Loi, et non selon une stratégie de gestion uniforme. La gestion de ces patrimoines est effectuée dans le but de favoriser la remise des biens à leurs ayants droit et d'assurer la remise à l'État des biens sans maître ou dont les ayants droit demeurent inconnus ou introuvables, et non de générer des plus-values ou d'atteindre des cibles de rendement.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 2. Base de préparation (suite)

### (e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

#### Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés (suite)

De plus, dans le cadre de ses activités d'administration, l'Agence prend des décisions sur la base de la valeur individuelle de chacun des patrimoines.

Dans le cas des biens immobiliers, l'Agence les détient afin de les vendre dans le cadre de ses activités courantes d'administration des patrimoines. Étant donné que ces biens ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, ni d'en retirer des produits de loyers ou d'en valoriser le capital, ni utilisés à des fins administratives, la définition d'*immobilisations corporelles* ou d'*immeubles de placement* ne s'applique pas à ceux-ci.

Les valeurs mobilières comprennent une diversité d'éléments nominatifs faisant partie des patrimoines administrés par l'Agence. Elles ne font pas l'objet d'une stratégie d'investissement structurée, ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié, puisque la prise en charge des valeurs mobilières par l'Agence n'engendre aucun coût et que les décisions liées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon leur juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des valeurs mobilières des biens non réclamés, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle de gestion des biens sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'aurait en soi aucune signification et ne procurerait aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

Pour toutes ces raisons, l'Agence juge que l'évaluation au coût, relativement aux actifs et aux passifs administrés, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la Loi à l'administration de l'Agence, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni d'autre coût. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs des patrimoines administrés et l'utilisation de la valeur de règlement pour évaluer les passifs des patrimoines administrés sont donc les valeurs les plus pertinentes et celles qui sont facilement disponibles à faible coût. De plus, elles permettent aux utilisateurs d'obtenir des informations fiables, neutres, prudentes et complètes. Les informations sur les actifs et les passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation dans le cas des actifs et sur la base de la valeur de règlement dans le cas des passifs. De plus, de façon générale, la valeur de réalisation et la valeur de règlement ne s'éloignent pas de façon significative de la juste valeur, assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS. Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs.

Les méthodes comptables des éléments non normalisés des patrimoines administrés ainsi que l'application de la valeur de réalisation à chacun de ces éléments sont décrites à la note 3.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 2. Base de préparation (suite)

### (e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

#### Utilisation de la valeur symbolique de 1 \$

Dans le cadre de l'administration des biens non réclamés, l'Agence administre des actifs et des passifs de nature diverse, par exemple des véhicules, bijoux et des pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments ainsi que des outils spécialisés pour lesquels il existe une incertitude importante quant à leur évaluation ou pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, l'Agence inscrit ces actifs et ces passifs à la valeur symbolique de 1 \$.

#### Utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre

Compte tenu de la diversité des biens administrés par l'Agence, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'information de l'Agence. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle utilise une valeur qu'elle juge fiable et qui a été établie à une autre date.

#### Critère de constatation des transferts au ministre des Finances

En l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, la reddition de comptes et la remise des sommes qui restent à la fin de l'administration sont faites au ministre des Finances. L'Agence comptabilise les transferts au ministre des Finances lorsque la liquidation des biens prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. La direction exerce son jugement dans chaque dossier pour déterminer le moment de la fin de l'administration de l'Agence afin de comptabiliser adéquatement les transferts au ministre des Finances.

## 3. Principales méthodes comptables

### (a) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les postes Variation nette des éléments d'actif et Variation nette des éléments de passif représentent les variations de l'exercice découlant de la réception, de la réévaluation et de l'annulation des actifs et des passifs des patrimoines administrés. Les réceptions d'actifs et de passifs sont comptabilisées au moment de l'établissement de la juridiction par l'Agence et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les réévaluations d'actifs et de passifs, comptabilisées annuellement, représentent la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, s'il y a disposition, la différence entre leur valeur de réalisation finale et leur valeur comptabilisée la plus récente. Finalement, les annulations d'actifs et de passifs sont comptabilisées lorsque l'Agence n'a plus juridiction sur ceux-ci ou, dans le cas particulier des passifs, lorsque les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

Les frais de gestion et de liquidation relatifs à chacun des patrimoines administrés sont comptabilisés au fur et à mesure qu'ils sont engagés.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 3. Principales méthodes comptables (suite)

### (a) Comptabilisation des variations de l'actif net (suite)

Les transferts au ministre des Finances sont comptabilisés lorsque la liquidation des biens par l'Agence prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. Les sommes ainsi transférées sont portées en augmentation du poste Dû au ministre des Finances.

La récupération des transferts au ministre des Finances est comptabilisée lorsqu'un ayant droit réclame des biens ayant fait l'objet d'un transfert antérieur au ministre des Finances. Comme le prévoit la Loi, des intérêts sont ajoutés aux sommes ainsi récupérées. Ces sommes sont portées en diminution du poste Dû au ministre des Finances.

Les remises faites aux ayants droit sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ont été complétées.

### (b) Constatation des produits

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de transaction, et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les produits d'intérêts sont comptabilisés à l'état du résultat net et global d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes réalisés à la disposition de placements et la variation des pertes nettes non réalisées sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

### (c) Attribution du résultat net et global

Les produits d'intérêts nets du Fonds de revenu – Biens non réclamés sont transférés annuellement au Fonds des générations. Les produits d'intérêts nets ainsi que les gains et les pertes réalisés sur les placements du Fonds des régimes enregistrés non réclamés sont réinvestis annuellement par l'émission d'unités additionnelles portées au compte de chaque détenteur de parts du fonds.

### (d) Actifs des portefeuilles collectifs

L'article 25 de la Loi stipule que l'Agence peut, dans les conditions prévues par une politique de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'elle administre. L'Agence assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués.

En vertu de l'article 26 de la Loi et malgré l'article 25 de celle-ci, l'Agence peut conclure avec le ministre des Finances ou, lorsque nécessaire pour permettre ou maintenir l'acceptation aux fins d'enregistrement par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite pour l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. 1985, c. 1 [5<sup>e</sup> suppl.]), avec une institution financière des ententes visant à leur confier la gestion de tout ou partie des portefeuilles collectifs. En ces circonstances, l'Agence délègue à des mandataires la capacité de diriger les activités pertinentes des portefeuilles ainsi constitués.

La gestion des portefeuilles collectifs est régie par une politique de placement établie conjointement par l'Agence et le ministre des Finances.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 3. Principales méthodes comptables (suite)

### (d) Actifs des portefeuilles collectifs (suite)

L'Agence ne peut pas emprunter en donnant les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Les portefeuilles collectifs doivent être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumise l'Agence en vertu de la Loi et du Règlement d'application de la Loi sur les biens non réclamés ainsi que des dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui, notamment celles relatives aux placements présumés sûrs.

Au 31 décembre, les portefeuilles collectifs de l'Agence comprennent un fonds d'opérations courantes, un fonds de revenu – biens non réclamés, faisant l'objet d'une répartition entre un portefeuille de court terme et un portefeuille de long terme conformément à la politique de placement, et un fonds des régimes enregistrés non réclamés. La note 7 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

### (e) Actifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont elle est chargée de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne, des dépôts à terme, des valeurs mobilières, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs dont l'administration lui a été confiée.

### (f) Passifs des portefeuilles collectifs

Les passifs des portefeuilles collectifs correspondent aux charges à payer et aux dus qui sont constitués dans le cadre du processus d'administration des biens non réclamés, mais qui ne constituent pas des éléments de patrimoine. Les principaux passifs des portefeuilles collectifs sont décrits ci-après.

Les charges à payer comprennent les retenues d'impôt à payer perçues lors de la réception de produits financiers non réclamés en vertu des lois fiscales en vigueur.

Le dû au ministre des Finances correspond aux sommes provenant de la liquidation des biens qui, en l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, doivent être remises à ce ministre conformément à l'article 29 de la Loi. Tout ayant droit peut récupérer les sommes ainsi remises auprès du ministre des Finances.

Le dû au fonds général du fonds consolidé du revenu correspond à des intérêts payés en vertu de la Loi, par des détenteurs qui ont détenu des biens non réclamés et pour lesquels ils ont remis tardivement ces sommes au ministre.

Le dû à l'Agence du revenu du Québec correspond au remboursement des charges engagées par l'Agence et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 56 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'elle administre ainsi qu'à l'encaissement transitoire au Fonds de revenu – Biens non réclamés de sommes dévolues à l'Agence.

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction correspondent à des sommes encaissées avant que l'Agence n'établisse sa juridiction sur un patrimoine. Lorsque l'Agence accepte la prise en charge du patrimoine, ces sommes sont comptabilisées à titre de variation nette des éléments d'actif à l'état de variation de l'actif net.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 3. Principales méthodes comptables (suite)

### (g) Passifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'elle administre seulement jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

Le passif inscrit à l'état de la situation financière représente celui que l'Agence administre pour autrui, et non celui qu'elle a la responsabilité légale de payer. Quant aux emprunts hypothécaires et aux autres emprunts garantis, ils sont généralement liés par un bien immobilier ou par un véhicule.

Lorsque, à la fin de l'administration de l'Agence, les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des sommes dégagées à la suite de la liquidation des biens, leur règlement est effectué en fonction de la priorité des créances établie par le Code civil du Québec.

### (h) Instruments financiers

#### Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à leur juste valeur à la date d'acquisition par l'Agence. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers sont assumés par cette dernière.

#### Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

- Actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus aux fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les actifs financiers et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur, et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés dans le poste Variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements, à l'état du résultat net et global.

- Prêts et créances

Les prêts et les créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et les créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Autres passifs

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 3. Principales méthodes comptables (suite)

### (h) Instruments financiers (suite)

#### Classement

Les classements effectués par l'Agence sont les suivants :

- Les équivalents de trésorerie et les placements sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. L'Agence a effectué cette désignation, puisque les équivalents de trésorerie et les placements sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur, conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la politique de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence, et que les informations sur les équivalents de trésorerie et les placements sont fournies sur cette base à la direction.
- La trésorerie et les créances sont classées en tant que prêts et créances.
- Les charges à payer sont classées comme autres passifs.

### (i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs

#### Portefeuilles collectifs

- Équivalents de trésorerie et placements

Les équivalents de trésorerie et les placements sont comptabilisés à leur juste valeur, qui est établie de la manière suivante par des gardiens de valeur :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût, lequel, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.
- Les obligations sont évaluées au cours du marché selon les prix publiés par des courtiers sur des marchés actifs pour des instruments identiques ou similaires. La juste valeur des obligations pour lesquelles il n'existe pas de prix publiés est établie à l'aide d'une technique d'actualisation des flux de trésorerie futurs. L'évaluation selon l'actualisation des flux de trésorerie s'appuie principalement sur des données d'entrée observables, telles que les courbes de taux d'intérêt et les écarts de crédit qui sont liés à la qualité du crédit de l'émetteur et qui constituent les taux d'actualisation.
- Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative.

La fluctuation de la juste valeur des équivalents de trésorerie et des placements est comptabilisée dans le poste Pertes nettes non réalisées sur placements en résultat net et global.

- Créances

Les créances sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 3. Principales méthodes comptables (suite)

### (i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

#### Portefeuilles collectifs (suite)

- Charges à payer

Les charges à payer sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

- Dû au ministre des Finances, dû au fonds général du fonds consolidé du revenu et dû à l'Agence du revenu du Québec

Le dû au ministre des Finances et le dû au fonds général du fonds consolidé du revenu sont comptabilisés au coût. Ceux-ci ne portent pas intérêt et ne sont assujettis à aucune modalité de remboursement.

Le dû à l'Agence du revenu du Québec est comptabilisé au coût et tient compte de toute renonciation exercée par l'Agence à l'égard des soldes qu'elle juge irrécouvrables. Celui-ci ne porte pas intérêt et n'est assujetti à aucune modalité de remboursement.

- Sommes encaissées en attente de prise de juridiction

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction sont comptabilisées au coût.

#### Patrimoines administrés

- Comptes d'épargne et dépôts à terme

Les comptes d'épargne sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte en date de fin d'exercice.

Les dépôts à terme sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation, laquelle correspond au coût d'acquisition par le titulaire, majoré des intérêts courus.

- Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières comme les actions, les unités de fonds communs de placement, les obligations et les placements détenus dans des régimes enregistrés sont comptabilisées à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base des informations disponibles, telles que des états de compte de courtier et le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.

- Billets et autres créances

Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation, laquelle correspond au coût d'acquisition, majoré des intérêts courus, et tient compte de tout montant jugé irrécouvrable.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 3. Principales méthodes comptables (suite)

### (i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

#### Patrimoines administrés (suite)

- Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation, laquelle correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée.

L'Agence administre des barrages sans maître qu'elle comptabilise à titre de biens immobiliers. En l'absence d'une évaluation fiable et disponible au prix d'un effort raisonnable, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 \$ conformément au jugement établi à la note 2(e).

- Autres actifs

Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif.

Les autres actifs comprennent les coffrets de sûreté non réclamés. Ces coffrets comportent des éléments de patrimoine de nature diverse pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. Conséquemment, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 \$ conformément au jugement établi à la note 2(e).

- Sommes à payer

Les sommes à payer sont comptabilisées à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement établie sur la base de réévaluations périodiques, notamment lors de leur règlement final. La direction juge qu'il est impraticable de les réévaluer annuellement compte tenu de son impossibilité à obtenir, en temps opportun, les informations relatives à la valeur de règlement de ces sommes à payer étant donné leur diversité.

- Emprunts hypothécaires et autres emprunts garantis

Les emprunts hypothécaires et autres emprunts garantis sont inscrits à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement établie sur la base de réévaluations périodiques jusqu'à leur règlement final.

### (j) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements qui sont facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par l'Agence dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines. À cet égard, les placements dont l'échéance est inférieure à trois mois à partir de leur date d'acquisition sont classés à titre d'équivalents de trésorerie.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 4. Modifications aux méthodes comptables

### Nouvelles normes comptables publiées qui ne sont pas encore en vigueur

#### IFRS 9 – Instruments financiers

En février 2015, le Conseil des normes comptables a approuvé et publié la version définitive de la nouvelle norme IFRS 9, Instruments financiers, laquelle remplace la norme IAS 39, Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation et IFRIC 9, Réexamen de dérivés incorporés.

L'IFRS 9 propose un modèle logique de classement et d'évaluation, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues, et une approche remaniée de la comptabilité de couverture.

Cette norme remplace les modèles d'évaluation et de catégories multiples pour les actifs financiers par un seul modèle d'évaluation ne comportant que trois catégories : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et à la juste valeur par le biais du résultat net. La base de classement dépend du modèle économique de l'entité et des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie rattachés aux actifs financiers. La norme introduit un nouveau modèle de dépréciation qui exige une comptabilisation plus rapide des pertes de crédit attendues. En particulier, la nouvelle norme exige que les entités comptabilisent les pertes de crédit attendues à compter du moment où les instruments financiers sont comptabilisés pour la première fois et le nouveau modèle prévoit la comptabilisation des pertes attendues sur la durée de vie totale.

La norme sera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 de façon rétroactive et une application anticipée est permise. L'Agence prévoit que l'application de cette nouvelle norme aura peu d'incidence sur ses états financiers et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.



## NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

### 5. Frais de gestion et de liquidation externes

	2017	2016
Commissions sur ventes de biens	612	332
Frais d'administration	235	182
Honoraires professionnels	232	303
Entretien et réparation d'immeubles	100	116
Services publics	64	23
Frais juridiques	47	17
	<b>1 290</b>	<b>973</b>

### 6. Résultat net et global

	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés non réclamés		Total	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	892	1 310	900	650	1 792	1 960
<b>Charges d'exploitation</b>						
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	560	1 053	92	292	652	1 345
Taxes sur les honoraires d'administration	84	158	14	37	98	195
Produits d'intérêts nets	<b>248</b>	<b>99</b>	<b>794</b>	<b>321</b>	<b>1 042</b>	<b>420</b>
Pertes nettes réalisées à la disposition de placements	1	33	(608)	(138)	(607)	(105)
Pertes nettes non réalisées sur placements	(249)	(132)	(186)	(177)	(435)	(309)
<b>Résultat net et global</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 7. Portefeuilles collectifs

Au 31 décembre 2017	Opérations courantes	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés non réclamés	Total
		Portefeuille de court terme	Portefeuille de long terme		
<b>Actif</b>					
Trésorerie	21 720	6	392	1 856	23 974
Équivalents de trésorerie	–	7 765	–	–	7 765
Créances	17	–	104	–	121
Placements	–	–	33 292	45 564	78 856
	<b>21 737</b>	<b>7 772</b>	<b>33 787</b>	<b>47 420</b>	<b>110 716</b>

Au 31 décembre 2016	Opérations courantes	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés non réclamés	Total
		Portefeuille de court terme	Portefeuille de long terme		
<b>Actif</b>					
Trésorerie	2 991	49	444	426	3 910
Équivalents de trésorerie	–	25 261	–	–	25 261
Créances	28	–	88	–	116
Placements	–	5 373	32 976	39 526	77 875
	<b>3 019</b>	<b>30 683</b>	<b>33 508</b>	<b>39 952</b>	<b>107 162</b>

### Équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie sont composés d'un bon du Trésor. Le taux d'intérêt effectif est de 1,02 % (0,55 % à 0,85 % au 31 décembre 2016). Ces équivalents de trésorerie viennent à échéance en janvier 2018.

### Placements

#### *Fonds de revenu – Biens non réclamés*

Les placements sont composés principalement d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,93 % à 2,46 % (0,72 % à 1,99 % au 31 décembre 2016). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en décembre 2022.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 7. Portefeuilles collectifs (suite)

### *Fonds des régimes enregistrés non réclamés*

Les sommes provenant des biens que l'Agence administre et répondant aux critères d'enregistrement établis par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite selon la Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. 1985, c. 1 [5<sup>e</sup> suppl.]) sont investies dans des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés non réclamés. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

Le tableau suivant présente les informations relatives aux unités de participation détenues par l'Agence dans le Fonds des régimes enregistrés non réclamés.

	2017	2016
Nombre d'unités	4 677 081	3 988 232
Juste valeur par unité (en dollars)	9,7419	9,9106
Coût d'acquisition des unités	45 910	39 685
Juste valeur des unités	45 564	39 526

## 8. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants :

	2017	2016
Trésorerie	23 974	3 910
Équivalents de trésorerie	7 765	25 261
	31 739	29 171

## 9. Valeurs mobilières

	2017	2016
Valeurs mobilières non enregistrées	4 745	2 965
Valeurs mobilières dans des régimes enregistrés	1 484	2 640
	6 229	5 605

## 10. Charges à payer

	2017	2016
Autres charges à payer	630	671
Retenues d'impôt à payer à l'Agence du revenu du Québec	324	1 442
Retenues d'impôt à payer à l'Agence du revenu du Canada	275	1 099
	1 229	3 212



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 11. Gestion du capital

L'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, définit le capital comme étant l'actif net des biens sous administration et n'est soumise à aucune exigence externe en matière de gestion du capital.

En cette matière, l'Agence a pour objectif de préserver l'actif net des biens sous administration conformément aux exigences relatives à l'administration du bien d'autrui imposées par la Loi et le Code civil du Québec. Pour ce faire, elle s'est dotée de processus de gestion couvrant l'ensemble des opérations relatives à l'administration et à la liquidation des biens non réclamés. De plus, l'Agence s'est dotée de politiques de placement qui régissent la gestion des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente.

## 12. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs

### (a) Politiques de placement et comité de surveillance

Les politiques de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence ont pour objet de formuler les principes et les règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, de définir le niveau de risque et de rendement, d'assurer que l'actif y est investi de façon prudente compte tenu des responsabilités de l'Agence à titre d'administratrice du bien d'autrui, ainsi que de décrire la structure de gestion et les méthodes de contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. Les politiques de placement s'appliquent à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire dont la gestion est sous la responsabilité de l'Agence.

L'Agence a constitué un comité de surveillance relatif à la gestion des portefeuilles collectifs qui est chargé d'exercer un suivi en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective.

Semestriellement, le comité de surveillance

- passe en revue les catégories d'actif et les flux monétaires nets des portefeuilles collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec les politiques de placement;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des portefeuilles collectifs de chacun des gestionnaires;
- s'assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et les politiques de placement.

### (b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, ne soit pas en mesure de satisfaire aux obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

L'Agence gère ce risque en établissant des prévisions de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour satisfaire aux obligations financières des patrimoines administrés.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 12. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

### (b) Risque de liquidité (suite)

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à moins d'un an.

De plus, le dû au ministre des Finances, le dû au fonds général du fonds consolidé du revenu et le dû à l'Agence du revenu du Québec, bien qu'étant des passifs non financiers ne comportant pas de modalités de remboursement, sont généralement réglés au cours de l'exercice suivant.

### (c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties ne remplissent pas les conditions prévues aux contrats.

Les portefeuilles collectifs administrés par l'Agence doivent être gérés dans le respect des restrictions en matière d'administration du bien d'autrui auxquelles elle est soumise en vertu de la Loi ainsi que des dispositions du Code civil du Québec, notamment de l'article 1339 de celui-ci concernant les placements présumés sûrs. Ces contraintes obligent l'Agence à traiter avec des institutions financières dont la cote de crédit est élevée.

De plus, l'Agence gère ce risque en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de ses politiques de placement. À cet égard, l'ensemble des titres émis par un même émetteur, à l'exception des titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada ou d'une province, ne doit pas représenter plus de 25 % de la valeur nominale des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds de revenu – Biens non réclamés et pas plus de 25 % de la valeur nominale des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds des régimes enregistrés non réclamés.

Au 31 décembre 2017, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs financiers des portefeuilles collectifs.

### (d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'Agence est exposée seulement au risque de taux d'intérêt.

L'Agence minimise son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers.

Les limites de détention prévues par les politiques de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissent comme suit :



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 12. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

### (d) Risque de marché (suite)

#### Fonds de revenu – Biens non réclamés

##### Répartition globale

La répartition des actifs du portefeuille global entre le portefeuille de court terme et le portefeuille de long terme, déterminée en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2017	2016
Portefeuille de court terme	40 %	60 %	19 %	48 %
Portefeuille de long terme*	40 %	60 %	81 %	52 %
			100 %	100 %

\* Le dépassement de la limite de détention n'a eu aucune incidence financière défavorable. Une nouvelle politique sera en vigueur en août 2018 afin de régulariser cette situation.

##### Portefeuille de court terme

La répartition entre la trésorerie et les placements échéant à moins de 365 jours, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2017	2016
Trésorerie	0 %	15 %	0 %	0 %
Placements, échéants à moins de 365 jours	85 %	100 %	100 %	100 %
			100 %	100 %

La répartition des émetteurs des placements du portefeuille de court terme, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2017	2016
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	100 %	56 %
Titres émis ou garantis par les municipalités, les organismes publics et les sociétés d'État	0 %	60 %	0 %	44 %
			100 %	100 %



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 12. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

### (d) Risque de marché (suite)

#### Fonds de revenu – Biens non réclamés (suite)

##### *Portefeuille de long terme*

La répartition entre la trésorerie et les placements faisant partie du portefeuille de long terme ayant des échéances entre un an et cinq ans à partir de la date de leur acquisition, déterminée en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2017	2016
Trésorerie	0 %	15 %	1 %	1 %
Placements, échéant à plus d'un an et à moins de cinq ans	85 %	100 %	99 %	99 %
			100 %	100 %

La répartition des émetteurs des placements du portefeuille de long terme, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2017	2016
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	56 %	39 %
Titres émis ou garantis par les municipalités, les organismes publics et les sociétés d'État	0 %	60 %	44 %	61 %
			100 %	100 %



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 12. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

### (d) Risque de marché (suite)

Fonds des régimes enregistrés non réclamés

#### Répartition globale

La répartition globale des actifs du portefeuille, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2017	2016
Trésorerie	0 %	10 %	1 %	0 %
Placements, échéant à moins de 365 jours	0 %	25 %	17 %	12 %
Placements, échéant à plus d'un an et à moins de cinq ans	75 %	95 %	82 %	88 %
			100 %	100 %

La répartition des émetteurs des placements échéant à moins de 365 jours, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2017	2016
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	30 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	23 %	65 %
Titres émis ou garantis par les municipalités, les organismes publics et les sociétés d'État	0 %	60 %	47 %	35 %
			100 %	100 %



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 12. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

### (d) Risque de marché (suite)

#### Fonds des régimes enregistrés non réclamés (suite)

La répartition des émetteurs des placements échéant à plus d'un an et à moins de cinq ans, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2017	2016
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	20 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	56 %	91 %
Titres émis ou garantis par les municipalités, les organismes publics et les sociétés d'État	0 %	60 %	24 %	9 %
			100 %	100 %

### (e) Analyse de sensibilité

La juste valeur des instruments financiers des portefeuilles collectifs portant intérêt à taux fixe est sensible aux variations des taux d'intérêt du marché. De façon générale, la juste valeur de ces instruments financiers augmente lorsque les taux d'intérêt du marché diminuent et diminue lorsque les taux d'intérêt du marché augmentent. Au 31 décembre 2017, l'effet sur l'actif net des biens sous administration d'une variation de 0,25 % des taux d'intérêt, en assumant un mouvement parallèle de la courbe de taux, toutes les autres variables étant demeurées constantes, aurait été d'approximativement de 683 000 \$ (651 000 \$ au 31 décembre 2016).

### (f) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur

Les instruments financiers des biens sous administration de l'Agence présentés à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

**Niveau 1** : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

**Niveau 2** : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés au moyen de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques et les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 12. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

### (f) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur (suite)

**Niveau 3** : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, rajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais rajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice. Au cours des exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016, il n'y a eu aucun transfert entre les différents niveaux hiérarchiques.

Aux 31 décembre 2017 et 2016, les instruments financiers détenus étaient classés au niveau 2.

La juste valeur des instruments financiers classés en tant que prêts et créances et autres passifs est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance rapprochée de ces instruments financiers.

## 13. Parties liées

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont liés à l'Agence, qui en est la fiduciaire.

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont aussi liés à tous les ministères et à tous les fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et à toutes les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable du gouvernement du Québec. En plus des opérations divulguées dans les états financiers et qui ont été initialement comptabilisées à la juste valeur, l'Agence reçoit des biens non réclamés détenus par des parties liées. Ces transactions sont comptabilisées au poste Variation nette des éléments d'actif à l'état des variations de l'actif net. Le tableau suivant présente les réceptions de biens non réclamés en provenance de parties liées :

	2017	2016
Commission de la construction du Québec	10 125	10 616
Ministère des Finances du Québec	8 019	468
Retraite-Québec	6 865	68 648
Curateur public du Québec	7 610	4 252
Hydro-Québec	275	–

Aucune autre transaction individuellement ou collectivement significative n'a été conclue avec d'autres parties liées au cours de l'exercice.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2017

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

## 14. Chiffres présentés à des fins de comparaison

Au cours de l'exercice, certains soldes des états financiers 2016 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée par la direction en 2017. Ainsi, un solde de 296 000 \$ qui était présenté au poste « Dû à l'Agence du revenu du Québec » à l'état de la situation financière a été reclassé au poste « Dû au fonds général du fonds consolidé du revenu ».

Ce reclassement n'a eu aucune incidence sur l'actif net des biens sous administration de même que sur le résultat net et global. Les chiffres correspondants de l'état des flux de trésorerie ont été ajustés en conséquence.







# ANNEXES

# ANNEXE 1

## Composition du conseil d'administration

---

Le conseil d'administration de Revenu Québec est composé de quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président-directeur général de Revenu Québec. Au 31 mars 2018, les membres du conseil d'administration en poste étaient les suivants :

### Florent GAGNÉ



Administrateur de sociétés et consultant en politiques publiques

Membre indépendant

Président du conseil d'administration

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 16 mars 2011

Date de renouvellement du mandat : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M. Florent Gagné a été sous-ministre des Transports de 2003 à 2006. De 1998 à 2003, il a été directeur général de la Sûreté du Québec. Il a également été sous-ministre de la Sécurité publique de 1994 à 1998. Il avait antérieurement fait carrière au ministère des Affaires municipales de 1983 à 1994, dont il a été le sous-ministre à compter de 1989, ainsi qu'au ministère des Affaires intergouvernementales de 1973 à 1983 et à Statistique Canada de 1969 à 1973.

M. Gagné est bachelier en sociologie et administrateur de sociétés certifié. Au 31 mars 2018, M. Gagné siégeait également au conseil d'administration d'IQ Immigrants Investisseurs inc. M. Gagné est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.

### Pierre ROY



Administrateur

Membre indépendant

Vice-président du conseil d'administration

Président du comité des ressources humaines

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 30 mars 2011

Date de renouvellement du mandat : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M. Pierre Roy a été membre du conseil d'administration et président-directeur général de Services Québec de 2007 à 2010. De 2003 à 2007, il a été président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il a également été sous-ministre de la Famille et de l'Enfance de 2001 à 2003 et secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif en 2001. Il a occupé différents postes au ministère de la Santé et des Services sociaux, dont celui de sous-ministre de 1999 à 2001, ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du trésor, dont il a été le secrétaire de 1996 à 1999. Il a également travaillé au cabinet du ministre de l'Éducation de 1977 à 1980 et à l'Assemblée nationale du Québec en 1977. M. Roy est bachelier en sciences sociales (science politique) et administrateur de sociétés certifié.



## Éric DUCHARME



Président-directeur général  
Revenu Québec  
Date de nomination au  
conseil d'administration :  
22 février 2016  
Date d'échéance  
du mandat : 21 février 2021

M. Éric Ducharme a amorcé sa carrière au Bureau de la statistique du Québec (maintenant l'Institut de la statistique du Québec) en 1990. À compter de 1996, il a exercé plusieurs fonctions au ministère des Finances, notamment celles de sous-ministre adjoint à l'économie et aux relations intergouvernementales, de sous-ministre associé à l'économie et de sous-ministre associé aux politiques fiscales aux entreprises, au développement économique et aux sociétés d'État. En 2014-2015, M. Ducharme a occupé la fonction de secrétaire de la Commission d'examen sur la fiscalité québécoise. M. Ducharme est détenteur d'une maîtrise en sciences économiques de l'Université Laval.

## Michel BOUCHARD



Administrateur  
Membre indépendant  
Président du comité des  
services aux particuliers  
et aux entreprises  
Membre du comité de  
gouvernance et d'éthique  
Date de nomination au  
conseil d'administration :  
6 octobre 2011  
Date de renouvellement du  
mandat : 6 décembre 2017  
Date d'échéance du  
mandat : 5 décembre 2021

M. Michel Bouchard a fait carrière au ministère de la Justice de 1978 à 2007, notamment à titre de substitut du procureur général et de substitut en chef. En 1988, il a été nommé sous-ministre associé responsable des affaires criminelles et pénales. En 1993, il se voit confier et assume les fonctions de sous-ministre de la Justice et de sous-procureur général du Québec. En 2003, il a été nommé sous-ministre délégué à la Justice du Canada et, en 2007, il a réintégré le poste de sous-ministre de la Justice du Québec. De 1973 à 1978, il a exercé la profession d'avocat en cabinet privé chez Desjardins, Lacroix, Routhier et Bouchard. M. Bouchard est titulaire d'une licence en droit et est membre du Barreau du Québec.

## Nathalie CAMDEN



Sous-ministre associée  
Ministère de l'Énergie et  
des Ressources naturelles  
Membre du comité  
des ressources humaines  
Date de nomination au  
conseil d'administration :  
6 décembre 2017  
Date d'échéance du  
mandat : 5 décembre 2021

M<sup>me</sup> Nathalie Camden travaille au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles depuis juin 2018, à titre de sous-ministre associée. Elle a été également sous-ministre adjointe aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles au ministère du Tourisme de 2017 à juin 2018. Elle a occupé plusieurs autres postes stratégiques et de gestion dans différents ministères et organismes, dont à la Société du Plan Nord, au ministère du Conseil exécutif, au ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs, au ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs ainsi qu'au ministère des Ressources naturelles et de la Faune. M<sup>me</sup> Camden est titulaire d'un baccalauréat en sciences sociales.



## Chantal CASTONGUAY



Sous-ministre adjointe à la Direction générale des opérations régionales

Ministère de la Famille  
Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Date de nomination au conseil d'administration : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M<sup>me</sup> Chantal Castonguay est arrivée au ministère de la Famille en août 2014 en tant que sous-ministre adjointe par intérim à la Direction générale des opérations régionales et, par la suite, a été nommée sous-ministre adjointe en janvier 2015 à la même direction générale. Elle a auparavant occupé des postes de direction dans différents ministères, dont au ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations, au ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur, au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation ainsi qu'au ministère de la Justice. M<sup>me</sup> Castonguay détient un certificat de premier cycle en relations industrielles de l'Université du Québec à Montréal.

## Diane DELISLE



Administratrice  
Membre indépendante

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 10 décembre 2014

Date d'échéance du mandat : 9 décembre 2018

M<sup>me</sup> Diane Delisle a fait carrière au sein de la fonction publique québécoise de 1975 à 2007. Elle a été vice-présidente à l'administration et aux finances à la Société immobilière du Québec de 1995 à 2004. Elle a occupé plusieurs autres postes stratégiques et de gestion dans différents ministères et organismes, dont au Secrétariat du Conseil du trésor, au ministère du Revenu, à la Société de l'assurance automobile du Québec, à l'Institut de la statistique du Québec, au ministère des Finances et au ministère du Conseil exécutif. En tant qu'administratrice de sociétés certifiées, elle a siégé, de 2006 à 2014, au conseil d'administration du Centre hospitalier affilié du Québec, puis au conseil d'administration du CHU de Québec. À compter de 2008, elle a été durant six ans administratrice nommée par l'Office des professions du Québec (OPQ) au conseil d'administration de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec. De 2009 à 2012, elle a siégé comme membre externe au sein du comité de vérification du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine. M<sup>me</sup> Delisle est titulaire d'une maîtrise en sciences économiques et d'un baccalauréat en mathématiques.

Au 31 mars 2018, M<sup>me</sup> Delisle siégeait également au conseil d'administration de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, en tant qu'administratrice nommée par l'OPQ, et au comité exécutif de l'Ordre.

## Maurice FRÉCHETTE



Administrateur  
Membre indépendant  
Membre du comité d'audit

Date de nomination au conseil d'administration : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M. Maurice Fréchette a été Directeur de la fiscalité chez Power Corporation du Canada de 1999 à 2014. Auparavant, il a été vérificateur fiscal à l'Agence du revenu du Canada de 1974 à 1999. M. Fréchette est bachelier en administration des affaires.

Au 31 mars 2018, M. Fréchette est membre du comité de retraite de Power Corporation du Canada. Il est aussi président de Gestion Maurice Fréchette inc., président de Corporation Financière Maujean inc. et vice-président de Prospero-assurance inc. Il est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, de l'Association de planification fiscale et financière, de l'Institut des cadres fiscalistes ainsi que de l'Institut des administrateurs de sociétés.



## Marc GRANDISSON



Sous-ministre adjoint au droit fiscal, à l'optimisation des revenus et aux politiques locales et autochtones

Ministère des Finances  
Membre du comité d'audit

Date de nomination au conseil d'administration :  
21 novembre 2012

Date de renouvellement du mandat : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M. Marc Grandisson a amorcé sa carrière à Revenu Canada en 1988. En 1990, il a assumé les fonctions de conseiller à la législation au ministère des Affaires indiennes et du Nord. De 1991 à 2002, il a exercé diverses fonctions liées à l'élaboration de politiques fiscales au ministère des Finances du Canada. En 2002, il s'est joint au ministère des Finances du Québec, où il a assumé plusieurs fonctions dans le secteur des politiques locales et autochtones et dans celui des relations intergouvernementales. Depuis 2012, il occupe les fonctions de sous-ministre adjoint au ministère des Finances du Québec. Il est détenteur d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval. M. Grandisson est membre du Barreau du Québec et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2018, M. Grandisson présidait le conseil d'administration de la Société de financement des infrastructures locales du Québec.

## Frédéric GUAY



Sous-ministre adjoint aux infrastructures et aux finances municipales

Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire

Membre du comité d'audit

Date de nomination au conseil d'administration :  
6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M. Frédéric Guay travaille au ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire depuis 2011, à titre de sous-ministre adjoint aux infrastructures et aux finances municipales. Il a occupé d'autres postes stratégiques et de gestion au ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs de 2006 à 2010. M. Guay est détenteur d'un baccalauréat en sciences économiques.

## W. Robert LAURIER



Consultant en gestion des affaires

W. Robert Laurier,  
consultant

Membre indépendant

Président du comité d'audit

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Date de nomination au conseil d'administration :  
30 mars 2011

Date de renouvellement du mandat : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M. W. Robert Laurier a fondé son cabinet de consultation en 2011. Auparavant, il a été conseiller chez Alpha 1 Conseil inc. de 2007 à 2011, chez RSM Richter inc. de 2002 à 2007 et à HEC Montréal de 2001 à 2002. Il a également été président-directeur général des Systèmes médicaux LMS (Canada) Itée de 1998 à 2001. De 1967 à 1998, il a fait carrière chez Arthur Andersen & Cie, notamment à titre d'associé directeur du cabinet de Montréal durant 10 années. M. Laurier est bachelier en sciences commerciales et Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2018, M. Laurier siégeait également au conseil d'administration de la Corporation Strom inc. et ses filiales ainsi qu'à celui d'Univalor. Il était aussi président du comité consultatif d'Ellicom et membre du comité de discipline de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.



## Hélène LEE-GOSSELIN



Directrice de l'Institut Femmes, Sociétés, Égalité et Équité

Titulaire de la Chaire Claire-Bonenfant – Femmes, savoirs et sociétés

Professeure titulaire au Département de management de l'Université Laval

Membre indépendante

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité des ressources humaines

Date de nomination au conseil d'administration : 30 mars 2011

Date de renouvellement du mandat : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M<sup>me</sup> Hélène Lee-Gosselin fait carrière à l'Université Laval depuis 1981, principalement comme professeure au Département de management. Elle est directrice de l'Institut Femmes, Sociétés, Égalité et Équité depuis sa création en 2016. M<sup>me</sup> Lee-Gosselin détient un baccalauréat et une maîtrise en sciences sociales (relations industrielles) ainsi qu'un doctorat en psychologie organisationnelle. De plus, elle est administratrice de sociétés certifiée.

Au 31 mars 2018, M<sup>me</sup> Lee-Gosselin siégeait également aux conseils d'administration du Palais Montcalm – Maison de la musique, de Musique de chambre à Sainte-Pétronille et de la caisse Desjardins de l'Université Laval.

## Karin MARKS



Administratrice

Membre indépendante

Membre du comité des ressources humaines

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Date de nomination au conseil d'administration : 30 mars 2011

Date de renouvellement du mandat : 3 septembre 2014

Date de renouvellement du mandat : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M<sup>me</sup> Karin Marks a été présidente de l'arrondissement de Westmount de 1991 à 2005. Elle a été mairesse de la ville de Westmount ainsi que vice-présidente de l'agglomération de Montréal et membre du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal (STM) de 2005 à 2009. Elle a également été présidente de l'entreprise Kasumi de 1989 à 1996 et a occupé des postes de direction au Centre québécois de productivité du vêtement de 1983 à 1987 et au Collège LaSalle de 1980 à 1982. M<sup>me</sup> Marks est titulaire d'une maîtrise en éducation.



## Denise MARTIN



Administratrice  
Membre indépendante  
Présidente du comité  
des technologies  
de l'information  
Membre du comité de  
gouvernance et d'éthique  
Date de nomination au  
conseil d'administration :  
30 mars 2011  
Date de renouvellement du  
mandat : 3 septembre 2014  
Date d'échéance du  
mandat : 2 septembre 2018

M<sup>me</sup> Denise Martin a été vice-présidente et directrice générale de McMahon distributeur pharmaceutique inc. de 1989 à 2009. De 1982 à 1991, elle a travaillé chez Métro Richelieu inc., notamment à titre de vice-présidente de 1986 à 1991. Elle a été chef adjointe de cabinet du ministre des Affaires municipales de 1981 à 1982 ainsi que chef de cabinet du ministre des Consommateurs, des Coopératives et des Institutions financières de 1980 à 1981 et du ministre du Travail et de la Main-d'œuvre de 1978 à 1980. Elle a également été professeure à HEC Montréal de 1974 à 1978. M<sup>me</sup> Martin est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en informatique, d'une maîtrise en informatique et en recherche opérationnelle et d'une maîtrise en administration des affaires.

## Guy MINEAU



Directeur, Partenariats  
universitaires et études  
d'été – École d'éducation  
permanente de l'Université  
McGill  
Membre indépendant  
Membre du comité  
des technologies  
de l'information  
Date de nomination au  
conseil d'administration :  
6 décembre 2017  
Date d'échéance du  
mandat : 5 décembre 2021

M. Guy Mineau fait carrière à l'Université McGill depuis 2013, comme Directeur, Partenariats universitaires et études d'été – École d'éducation permanente. M. Mineau détient un baccalauréat et une maîtrise en science informatique ainsi qu'un doctorat en informatique.

M. Mineau a également occupé différents postes de direction à l'Université Laval de 2001 à 2013.



**TABLEAU 45** Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et à celles des comités<sup>1</sup>

	Conseil d'administration	Comité d'audit	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité des services aux particuliers et aux entreprises	Comité des technologies de l'information
Florent Gagné <sup>2</sup>	7/7	6/8	1/1			
Pierre Roy <sup>2</sup>	7/7			5/5	3/4	5/6
Éric Ducharme <sup>3</sup>	7/7	8/8	1/1	5/5	4/4	6/6
Michel Bouchard <sup>2</sup>	7/7		1/1		4/4	
Diane Delisle <sup>2</sup>	7/7					6/6
Marc Grandisson <sup>3</sup>	6/7	8/8				
W. Robert Laurier	7/7	8/8			3/4	
Hélène Lee-Gosselin	6/7		1/1	5/5		
Karin Marks <sup>2</sup>	7/7			5/5	4/4	
Denise Martin	7/7		1/1			6/6
<b>Membres nommés le 6 décembre 2017</b>						
Nathalie Camden <sup>3</sup>	1/1					
Chantal Castonguay <sup>3</sup>	1/1				1/1	
Maurice Fréchette	1/1	1/1				
Frédéric Guay <sup>3</sup>	1/1	1/1				
Guy Mineau	1/1					1/1
<b>Membre sortant le 31 mai 2017</b>						
Carmen Bernier	1/1					1/1
<b>Membre sortant le 12 juin 2017</b>						
Danièle Cantin <sup>3</sup>	1/1	2/2				
<b>Membre sortant le 14 août 2017</b>						
Carole Arav <sup>3</sup>	0/2			2/2		

1. Toutes les absences aux séances du conseil d'administration et à celles des comités ont été motivées.
2. En vertu de l'article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre du conseil d'administration est réduite d'un montant équivalant à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur. Cette déduction s'applique sur toute rémunération, y compris celle fixée par séance. Au 31 mars 2018, cinq administrateurs étaient visés par cette disposition.
3. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration. Au 31 mars 2018, cinq administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.



**TABLEAU 46** Rémunération des membres du conseil d'administration du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018<sup>1</sup>

	(En dollars)		
	Rémunération annuelle de base	Rémunération par présence aux séances du conseil d'administration ou à celles d'un de ses comités	Présidence d'un des comités <sup>2</sup>
Président du conseil d'administration	18 890	885	3 542
Autres membres	9 445	591	3 542

Source : Article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

1. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration. Au 31 mars 2018, cinq administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.
2. Il s'agit des comités prévus dans la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.



# ANNEXE 2

## Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs

---

### Comité de gouvernance et d'éthique

- Recommandation au conseil d'administration : 3 octobre 2011
- Dernière révision annuelle (sans modification) : 1<sup>er</sup> juin 2018

### Conseil d'administration

- Adoption : 2 février 2012
- Dernière révision annuelle (sans modification) : 14 juin 2018



# MESSAGE DU PRÉSIDENT AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

J'ai le plaisir de vous présenter la nouvelle version du Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec. Celle-ci reprend essentiellement le code qui avait été adopté par le conseil d'administration le 2 février 2012 et reflète l'actualisation des valeurs de Revenu Québec.

Cette nouvelle version du Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs constitue un document de référence devant vous aider à mieux comprendre les valeurs organisationnelles et les règles de conduite à adopter et vous guider afin que vous respectiez ces valeurs et ces règles dans l'exercice de vos fonctions.

Ce code vous aidera également à reconnaître, à prévenir et, le cas échéant, à traiter les conflits d'intérêts et les conflits de valeurs de façon que vous puissiez remplir efficacement votre mandat au sein de Revenu Québec, tout en maintenant votre indépendance et votre intégrité. Dans la plupart des cas, vos valeurs personnelles et votre honnêteté vous amèneront à prendre les bonnes décisions et à agir correctement. Vous devez toutefois demeurer vigilants en toutes circonstances et évaluer les conséquences de vos actes sur l'intégrité et la crédibilité de Revenu Québec dans son ensemble.

Le Code intègre les valeurs actualisées de l'organisation, les principes et les règles établis par la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, le Code civil du Québec et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

Annuellement, vous devrez réitérer votre engagement à l'égard des valeurs de l'organisation, des principes et des règles du présent code. Vous devez respecter les exigences du Code lors de vos prises de décisions. Il est essentiel que vous adhérez aux normes de conduite professionnelle les plus élevées qui soient en remplissant votre mandat à Revenu Québec.

Si vous avez des questions au sujet du Code, veuillez communiquer avec le secrétaire du conseil d'administration ou avec le président du comité de gouvernance et d'éthique.

Le président du conseil d'administration,

A handwritten signature in black ink, reading "Florent Gagné". The signature is fluid and cursive, with the first name "Florent" and the last name "Gagné" clearly distinguishable.

Florent Gagné



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Message du président aux membres du conseil d'administration</b>	<b>183</b>
<b>1 Dispositions générales</b>	<b>185</b>
1.1 Objet .....	185
1.2 Champ d'application.....	185
1.3 Adoption, révision et interprétation.....	185
<b>2 Énoncé de valeurs à Revenu Québec</b>	<b>186</b>
2.1 Préambule.....	186
2.2 Les valeurs de Revenu Québec.....	186
2.3 L'intégrité .....	186
2.4 Le respect .....	186
2.5 L'équité .....	186
2.6 L'excellence du service.....	186
<b>3 Principes de gestion fondés sur l'éthique</b>	<b>187</b>
3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec.....	187
3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité.....	187
3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité .....	187
3.4 Relations professionnelles .....	187
<b>4 Règles de déontologie</b>	<b>188</b>
4.1 Discrétion et confidentialité .....	188
4.2 Indépendance .....	188
4.3 Conflits d'intérêts.....	189
4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles.....	190
4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages .....	190
4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services.....	191
4.7 Considérations politiques et réserve .....	191
4.8 Communication avec les représentants des médias et le public .....	191
<b>5 Modalités d'application</b>	<b>192</b>
5.1 Déclaration obligatoire .....	192
5.2 Déclaration d'intérêt .....	192
5.3 Défaut de conformité et sanctions.....	193
5.4 Dénonciation d'une violation .....	193
5.5 Cessation des fonctions.....	193
5.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique.....	193
5.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration.....	193
5.8 Interprétation.....	194
5.9 Publication .....	194
5.10 Entrée en vigueur .....	194
<b>Annexe A Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements</b>	<b>195</b>
Déclaration.....	195
Communication de renseignements .....	195
Signature.....	197
<b>Annexe B Attestation annuelle</b>	<b>198</b>
Période visée .....	198
Signature.....	198



# 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

## 1.1 Objet

---

Le Code a pour objet de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Revenu Québec, de favoriser la transparence de la gestion de Revenu Québec et de responsabiliser les administrateurs.

Il suppose une conduite exemplaire des administrateurs inspirée des valeurs organisationnelles de Revenu Québec.

La partie 2 du Code reprend textuellement l'énoncé de valeurs de Revenu Québec applicable à tous les employés, dirigeants et administrateurs de Revenu Québec. La partie 3 vient étayer certains principes de gestion fondés sur l'éthique, et les parties 4 et 5 couvrent la partie déontologique du Code.

De façon plus particulière, en matière déontologique, le Code établit des lignes directrices relatives aux questions suivantes :

- la discrétion et la confidentialité;
- l'indépendance;
- les conflits d'intérêts;
- l'utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles;
- les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages;
- la prestation de services-conseils et d'autres services;
- les considérations politiques et la réserve;
- la communication avec les représentants des médias et le public.

## 1.2 Champ d'application

---

Le Code s'applique aux membres du conseil d'administration de Revenu Québec, que ceux-ci soient indépendants ou non. Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au moins huit membres du conseil d'administration, dont le président, doivent, de l'avis du gouvernement, avoir le statut d'administrateur indépendant.

## 1.3 Adoption, révision et interprétation

---

Le Code est établi conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au Code civil du Québec et au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30). Il reflète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

Il incombe au conseil d'administration de Revenu Québec d'approuver le Code une fois que le comité de gouvernance et d'éthique, qui en assure la révision, lui en fait la recommandation. À la suite de cette approbation, le Code est rendu public conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

Chaque administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les valeurs de l'organisation, les principes de gestion fondés sur l'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, les règlements et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces valeurs, de ces principes et de ces règles.

Dans le Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.



## 2 ÉNONCÉ DE VALEURS À REVENU QUÉBEC<sup>1</sup>

---

### 2.1 Préambule

---

La nature particulière de notre mission d'intérêt public et de nos interventions impose à chaque membre de notre personnel la nécessité d'adopter une conduite responsable et digne de la confiance des citoyens et des citoyennes.

L'énoncé de valeurs de Revenu Québec vise à faciliter une compréhension commune des valeurs qui fondent nos actions, guident nos échanges et nous inspirent dans nos relations quotidiennes avec toutes les personnes avec lesquelles nous transigeons en vue d'assurer une prestation de service de la meilleure qualité.

Les valeurs sont des repères et leur mise en application au quotidien facilite nos décisions face à des situations délicates, complexes ou équivoques et assure ainsi la cohérence de nos conduites dans le cadre de la mission qui nous est confiée.

---

### 2.2 Les valeurs de Revenu Québec

---

Au sein de Revenu Québec, quatre valeurs nous servent de référence pour assumer collectivement notre mission. Les valeurs sur lesquelles s'appuient nos actions et qui leur donnent un sens sont l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

---

### 2.3 L'intégrité

---

En raison du contexte d'action dans lequel nous intervenons, de la diversité et de la complexité de nos activités, l'intégrité constitue une valeur fondamentale et nécessaire à la réalisation de la mission de Revenu Québec.

L'intégrité à Revenu Québec, c'est agir avec droiture dans l'intérêt public.

---

### 2.4 Le respect

---

Le respect à Revenu Québec, c'est agir avec considération en traitant les personnes avec égards et en suscitant un climat de confiance.

---

### 2.5 L'équité

---

L'équité procède directement de la mission et de la raison d'être de Revenu Québec. Elle est le fondement du « Juste. Pour tous. ».

L'équité à Revenu Québec, c'est agir dans toute situation de façon juste.

---

### 2.6 L'excellence du service

---

L'excellence du service à Revenu Québec, c'est s'engager dans une recherche constante d'amélioration de la qualité de nos services en tenant compte des besoins de notre clientèle.

---

1. Cette partie reprend textuellement l'énoncé de valeurs de Revenu Québec tel qu'il a été adopté par le conseil d'administration le 27 novembre 2013.



# 3 PRINCIPES DE GESTION FONDÉS SUR L'ÉTHIQUE

---

## 3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec

---

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec. Il administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de son mandat, l'administrateur contribue à réaliser la mission de Revenu Québec et s'engage ainsi à promouvoir les valeurs organisationnelles définies à la partie 2.

De plus, l'administrateur s'engage à appliquer les principes de gestion suivants :

- miser sur la compétence du personnel de Revenu Québec;
- veiller à la sécurité des personnes et à la protection des ressources matérielles de Revenu Québec;
- favoriser des comportements professionnels et intègres en toute circonstance;
- favoriser la transparence de la gestion et le respect de principes de gestion fondés sur l'éthique.

---

## 3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité

---

Pendant toute la durée de son mandat, l'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et intégrité. L'administrateur doit agir dans le respect absolu des lois et des règlements en vigueur et prendre des décisions qui servent les intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur se doit d'être un modèle et d'inspirer la confiance par sa conduite exemplaire.

---

## 3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité

---

Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur doit faire preuve de compétence, de prudence, de diligence, d'efficacité et d'assiduité. Il doit maintenir à jour ses connaissances et avoir un jugement professionnel indépendant pour être en mesure de servir les intérêts de Revenu Québec de la meilleure façon possible.

L'administrateur a le devoir de prendre connaissance du présent code, de s'y conformer et d'en promouvoir le respect. Il doit également se tenir informé du contexte économique, social et politique dans lequel Revenu Québec exerce ses activités.

Enfin, l'administrateur doit s'engager à consacrer le temps nécessaire pour acquérir la connaissance du fonctionnement de Revenu Québec, de ses enjeux et de ses défis. Il doit aussi consacrer le temps nécessaire pour maîtriser les dossiers soumis au conseil ou à ses comités, selon le cas.

---

## 3.4 Relations professionnelles

---

L'administrateur doit entretenir à l'égard de toute personne et de Revenu Québec des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.



## 4 RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

---

### 4.1 Discrétion et confidentialité

---

L'administrateur est tenu à la discrétion quant à toute information dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect, pendant et après son mandat, du caractère confidentiel de l'information reçue. Les délibérations du conseil d'administration, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont des informations confidentielles.

L'administrateur peut communiquer l'information confidentielle seulement aux personnes autorisées à la connaître. De plus, il ne peut pas l'utiliser à son avantage personnel, ni à celui d'autres personnes (physiques ou morales), ni à celui d'un groupe d'intérêts.

L'administrateur qui utilise un système de courrier électronique doit se conformer à toutes les pratiques et à toutes les directives en vigueur à Revenu Québec en ce qui concerne la conservation, l'utilisation et la transmission d'informations. Il ne doit pas acheminer à quiconque l'information confidentielle qu'il reçoit de Revenu Québec par ce système ou par tout autre système qu'il utilise à des fins personnelles et professionnelles.

L'administrateur a la responsabilité de prendre des mesures visant à protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès. Il doit notamment

- éviter de laisser à la vue de tiers ou de membres du personnel non concernés les documents porteurs d'informations confidentielles;
- prendre des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;
- éviter toute discussion pouvant révéler des informations confidentielles;
- s'abstenir de communiquer à une personne autre qu'un membre du conseil d'administration un document considéré comme étant confidentiel;
- se défaire, par des moyens répondant aux normes de Revenu Québec (déchiquetage ou autre), de tout document confidentiel qui n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur ou le remettre au Service de soutien au conseil d'administration.

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, ne peut être communiqué au conseil d'administration ou à un administrateur de Revenu Québec, autre que le président-directeur général, un renseignement qui, même indirectement, révèle l'identité d'une personne ou d'une entité qui est sujette à l'application ou à l'exécution d'une loi dont la responsabilité est confiée au ministre du Revenu ou d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente qui confie une responsabilité au ministre.

---

### 4.2 Indépendance

---

En vertu de l'article 13 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, un administrateur n'est pas réputé indépendant

1. s'il est ou a été, au cours des trois années précédant la date de sa nomination, à l'emploi de Revenu Québec;
2. s'il est à l'emploi du gouvernement, d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement au sens des articles 4 et 5 de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01);
3. si un membre de sa famille immédiate fait partie de la haute direction<sup>2</sup> de Revenu Québec.



Font partie de la famille immédiate d'un administrateur son conjoint et les enfants à sa charge.

Par ailleurs, un membre est réputé indépendant s'il n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, par exemple de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur doit déclarer au secrétaire du conseil d'administration, dès son entrée en fonction et par la suite annuellement, l'existence ou l'absence de liens tels que ceux qui sont mentionnés aux paragraphes 1<sup>o</sup> à 3<sup>o</sup> ci-dessus. Il doit également déclarer, dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa situation.

---

### 4.3 Conflits d'intérêts

---

Il relève de la responsabilité de chacun des administrateurs de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre ses intérêts personnels et les obligations liées à ses fonctions. Il doit aussi éviter de se placer dans une situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité à s'acquitter de ses devoirs avec loyauté et impartialité. S'il se retrouve dans une telle situation, même contre sa volonté, il doit en aviser le secrétaire ou le président du conseil d'administration et corriger cette situation sans tarder.

Pour qu'il y ait conflit d'intérêts, il suffit d'une situation de conflit apparent<sup>3</sup> ou potentiel<sup>4</sup> ou d'une possibilité réelle, fondée sur des liens logiques, que l'intérêt personnel soit préféré à l'intérêt de Revenu Québec. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Revenu Québec. Le risque qu'un conflit d'intérêts se produise est suffisant, puisqu'il peut mettre en cause la crédibilité de l'organisation. Les conflits d'intérêts peuvent être notamment à caractère financier, moral, psychologique et professionnel.

Plus précisément, un administrateur est en conflit d'intérêts s'il permet, ou semble permettre, que ses intérêts personnels ou ceux de sa famille, d'autres parents ou de personnes ayant des liens avec eux, compromettent sa capacité de remplir ses fonctions à Revenu Québec de façon objective, impartiale et efficace.

L'administrateur doit notamment éviter de se trouver dans une situation où lui-même ou une personne qui lui est liée pourrait tirer profit, directement ou indirectement, d'un contrat conclu par Revenu Québec ou de l'influence de son pouvoir de décision en raison des fonctions qu'il occupe à Revenu Québec.

L'administrateur qui assume des obligations envers d'autres entités peut parfois se trouver en situation de conflit d'intérêts. Dans le cas où le Code ne prévoit pas la situation dans laquelle il se trouve, il doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi Revenu Québec peut raisonnablement s'attendre d'un administrateur dans ces circonstances.

L'administrateur doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans une autre entité risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à Revenu Québec. À cet égard, il peut consulter le secrétaire du conseil d'administration, le président du comité de gouvernance et d'éthique ou le président du conseil d'administration.

---

3. Un conflit d'intérêts apparent existe lorsqu'une situation donnée pourrait être raisonnablement interprétée par le public comme porteuse d'un conflit réel. Un conflit apparent peut exister, qu'on se trouve ou non en présence d'un conflit réel.

4. Un conflit potentiel est une situation susceptible de se présenter.



---

#### 4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles

---

L'administrateur doit faire usage des biens de Revenu Québec selon les fonctions qui lui sont attribuées. Un usage à des fins personnelles n'est autorisé que dans la mesure où il est raisonnable et où il ne porte pas préjudice à l'organisation.

De plus, l'administrateur ne peut, à moins d'y être autorisé, utiliser les biens et les ressources de Revenu Québec au profit de tiers.

Les biens et les ressources de Revenu Québec incluent notamment

- les biens matériels, y compris les biens électroniques;
- le personnel;
- le travail accompli par les employés, les dirigeants et les administrateurs de Revenu Québec;
- le travail accompli par d'autres personnes pour le bénéfice de Revenu Québec, sans égard à la propriété intellectuelle de ce travail.

Chaque administrateur a l'obligation de protéger les biens et les ressources de Revenu Québec. Revenu Québec s'attend à ce que tous les registres soient tenus avec intégrité et diligence, conformément aux procédés de contrôle interne et de tenue de registres ainsi qu'à tous les principes comptables et à toutes les lois applicables.

---

#### 4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages

---

Revenu Québec se soucie particulièrement de la façon dont le public perçoit les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages que peut recevoir un administrateur. L'administrateur doit donc faire preuve de jugement pour éviter les situations de conflits véritables ou apparents.

L'administrateur (y compris tout membre de sa famille immédiate) ne peut pas, directement ou indirectement, accepter ou solliciter des cadeaux, des marques d'hospitalité ou d'autres avantages (y compris une commission, des honoraires, un salaire, un paiement ou des articles comme des chèques-cadeaux, des titres, un abonnement ou des billets gratuits ou à prix réduit pour des événements sportifs ou culturels) qui pourraient compromettre ou sembler compromettre son objectivité dans le cadre de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec, ou qui pourraient le rendre redevable envers la personne qui les offre. Il ne peut pas non plus accepter de traitements ou de prix préférentiels d'un fournisseur existant ou éventuel de Revenu Québec en raison de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec.

L'administrateur peut accepter des cadeaux et d'autres avantages seulement s'ils répondent aux critères suivants :

- ils découlent d'activités ou d'événements liés à ses fonctions et à ses responsabilités;
- ils ne compromettent pas, ni ne semblent compromettre, son intégrité ou son objectivité ni celles de Revenu Québec ou de toute autre personne et, dans tous les cas, sont d'usage et d'une valeur modeste; s'ils ne sont pas d'usage ni d'une valeur modeste, l'administrateur doit immédiatement en référer au comité de gouvernance et d'éthique, qui lui indiquera la ligne de conduite à suivre.

Si l'administrateur est dans l'impossibilité de refuser des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages non conformes aux critères énoncés ci-dessus, il doit immédiatement demander conseil au comité de gouvernance et d'éthique, qui lui indiquera par écrit la ligne de conduite à suivre.



En outre, l'administrateur doit, le cas échéant, prendre les mesures suivantes :

- dissuader les fournisseurs existants et éventuels de lui offrir des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages qui le placeraient dans une situation qui contrevient au Code;
- aviser les fournisseurs existants et éventuels qu'ils ne peuvent maintenir une relation professionnelle avec lui que si celle-ci est conforme au présent code, leur retourner les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages inappropriés accompagnés d'un exemplaire du Code à titre de référence, et toujours se renseigner en cas d'incertitude.

---

#### 4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services

---

Un administrateur ne doit pas offrir ou dispenser, sur une base contractuelle, de services-conseils ou d'autres services à Revenu Québec, que ce soit à titre personnel ou par l'intermédiaire d'une entité dans laquelle lui ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

---

#### 4.7 Considérations politiques et réserve

---

L'administrateur doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Revenu Québec et de s'assurer d'agir dans l'intérêt du public. Par ailleurs, l'administrateur doit toujours faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

---

#### 4.8 Communication avec les représentants des médias et le public

---

Revenu Québec doit maintenir sa réputation et s'assurer de la cohérence des messages qu'il diffuse et de la confidentialité des informations fiscales qu'il détient pour préserver la confiance de la population envers lui. Le président-directeur général est le premier responsable pour l'ensemble des communications avec les représentants des médias et le public en ce qui a trait aux activités de Revenu Québec. À l'occasion, le président du conseil d'administration peut également agir à titre de porte-parole de Revenu Québec, de concert avec le président-directeur général. À moins d'en avoir reçu l'autorisation expresse du président du conseil d'administration ou du président-directeur général, aucun administrateur ne doit discuter des activités exercées par Revenu Québec avec les représentants des médias.

Si un administrateur reçoit une demande de représentants des médias, il doit l'adresser sans délai à la directrice principale des relations publiques et des communications ou, en son absence, à un autre dirigeant désigné par le président-directeur général et en informer le secrétaire du conseil d'administration. Cette personne évaluera alors la demande et y répondra ou en assurera le suivi, s'il y a lieu.

Un administrateur est autorisé à faire des présentations devant d'autres groupes lors de séminaires publics, de conférences ou d'occasions similaires. Lors de ces séminaires, de ces conférences et de ces autres occasions, le président-directeur général peut s'exprimer pour le compte de Revenu Québec tout en faisant preuve de réserve dans l'expression de ses observations à son égard. Par contre, tout autre administrateur doit préciser qu'il s'exprime à titre personnel et non pour le compte de Revenu Québec. Ses remarques doivent être d'ordre général, et il doit éviter de faire des observations sur les activités de Revenu Québec.



# 5 MODALITÉS D'APPLICATION

---

## 5.1 Déclaration obligatoire

---

L'administrateur doit déclarer par écrit, au secrétaire du conseil d'administration, toute situation susceptible d'affecter son statut.

De plus, l'administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association ou relativement à une affaire quelconque mettant en conflit son intérêt personnel et celui de Revenu Québec doit, sous peine de révocation, le dénoncer par écrit au ministre et au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur cet organisme, cette entreprise, cette association ou cette affaire. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

---

## 5.2 Déclaration d'intérêt

---

Lorsqu'un administrateur entre en fonction à Revenu Québec, il doit remplir le formulaire *Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements*, qui est reproduit à l'annexe A. Ce formulaire lui demande notamment

- de signer une déclaration officielle stipulant qu'il a lu et compris le Code et qu'il s'y conformera;
- de fournir les renseignements suivants :
  - le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lesquels il agit à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction qu'il y occupe et la date de son entrée en fonction,
  - le nom et l'adresse de toutes les sociétés par actions, de toutes les fiducies, de toutes les sociétés de personnes ou de toutes les autres entités
    - pour lesquelles il agit à titre d'administrateur ou de fiduciaire,
    - qu'il contrôle,
    - dont il détient plus de 5 % des droits de vote,
    - auxquelles il dispense, sur une base contractuelle, des services-conseils ou d'autres services et dans lesquelles lui-même ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

De plus, annuellement, le secrétaire du conseil d'administration demandera à tous les administrateurs de signer l'*Attestation annuelle*, qui est reproduite à l'annexe B, aux fins suivantes :

- aider le conseil d'administration à s'assurer que ses membres se conforment au Code;
- aider à établir l'indépendance des administrateurs aux fins de la gouvernance;
- s'assurer de l'exactitude des renseignements que Revenu Québec présente dans son rapport annuel de gestion et ailleurs (par exemple, dans son site Internet);
- attester à nouveau que chaque administrateur a lu et compris le Code et qu'il s'y est conformé pendant la période prescrite.

Par ailleurs, l'administrateur doit également déclarer, en cours d'année et dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa déclaration en transmettant un avis par courriel au secrétaire du conseil d'administration.



---

### 5.3 Défaut de conformité et sanctions

---

Un défaut de conformité à l'un ou l'autre des aspects du Code entraînera des sanctions qui différeront selon la gravité du manquement. Par exemple, une faute lourde commise par un administrateur dans l'exercice de ses fonctions pourrait entraîner des poursuites civiles ou criminelles. En outre, le président du conseil d'administration pourrait recommander au ministre la suspension (avec ou sans rémunération) ou la destitution d'un membre du conseil d'administration.

---

### 5.4 Dénonciation d'une violation

---

Le respect du Code est une responsabilité partagée par chacun des administrateurs. Ainsi, l'administrateur qui connaît ou soupçonne l'existence d'une violation au Code, incluant une utilisation ou une communication irrégulière d'information confidentielle ou un conflit d'intérêts non divulgué, doit la dénoncer au comité de gouvernance et d'éthique. Cette dénonciation doit être faite de façon confidentielle et devrait contenir l'information suivante :

- l'identité de l'auteur ou des auteurs de cette violation;
- la description de la violation;
- la date ou la période où la violation a été commise;
- une copie de tout document qui soutient la dénonciation.

---

### 5.5 Cessation des fonctions

---

Après avoir cessé d'être membre du conseil d'administration de Revenu Québec, un administrateur ne peut pas agir de manière à tirer un avantage indu de sa charge antérieure à ce titre. Il ne peut pas non plus donner à une personne ou à un organisme des conseils fondés sur des renseignements concernant Revenu Québec qui n'étaient pas du domaine public et qu'il a obtenus pendant qu'il siégeait au conseil.

Il lui est également interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre activité à laquelle Revenu Québec est partie et à propos de laquelle il détient de l'information qui n'est pas du domaine public.

Les administrateurs de Revenu Québec ne peuvent pas traiter, dans les circonstances qui sont prévues au paragraphe précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

---

### 5.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique

---

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à sa charte, le comité de gouvernance et d'éthique veille à l'élaboration, à l'évaluation et à la mise à jour du Code. Il en interprète les dispositions et s'assure du respect des valeurs organisationnelles, des principes de gestion fondés sur l'éthique et des règles de déontologie.

---

### 5.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration

---

Le Service de soutien au conseil d'administration assiste le comité de gouvernance et d'éthique et le président du conseil d'administration dans leurs travaux concernant l'application du Code.

Il tient des archives où il conserve notamment les déclarations des administrateurs, les divulgations et les attestations qui doivent être transmises en vertu du Code ainsi que les rapports, les décisions et les avis consultatifs.



---

## 5.8 Interprétation

---

En cas d'incertitude à l'égard d'une situation en particulier ou pour toute question sur certains aspects du Code, un administrateur peut communiquer avec l'une des personnes suivantes :

- le secrétaire du conseil d'administration;
- le président du comité de gouvernance et d'éthique;
- le président du conseil d'administration.

---

## 5.9 Publication

---

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec et dans un souci de transparence et d'information, Revenu Québec assure la publication du Code.

---

## 5.10 Entrée en vigueur

---

Les dispositions du Code entrent en vigueur à compter du 15 mai 2014.



# ANNEXE A

## Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements

---

Veillez utiliser le présent formulaire pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y conformerez. Vous êtes tenu de le remplir lorsque vous entrez en fonction à titre d'administrateur.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

---

### Déclaration

---

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- convenez de vous comporter conformément aux principes et aux lignes directrices en matière de conduite éthique qui sont énoncés dans notre code;
- convenez de suivre les règles relatives à la discrétion et à la confidentialité et de faire preuve en tout temps d'une conduite éthique guidée par les valeurs de Revenu Québec.

Veillez faire parvenir le formulaire dûment rempli à l'adresse suivante :

Secrétaire du conseil d'administration  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7  
Québec (Québec) G1X 4A5

---

### Communication de renseignements

---

#### **Organisme, entreprise, association ou autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé**

Inscrivez le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction que vous y occupez et la date de votre entrée en fonction.

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Date d'entrée en fonction : \_\_\_\_\_



Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Date d'entrée en fonction : \_\_\_\_\_

**Sociétés par actions, fiducies, sociétés de personnes ou autres entités avec lesquelles vous avez des liens**

Inscrivez le nom et l'adresse des sociétés par actions, des fiducies, des sociétés de personnes ou des autres entités pour lesquelles vous agissez à titre d'administrateur ou de fiduciaire, que vous contrôlez ou dont vous détenez plus de 5 % des droits de vote. Inscrivez également le nom et l'adresse des sociétés auxquelles vous dispensez, sur une base contractuelle, des services-conseils ou d'autres services et dans lesquelles vous ou une personne qui vous est liée détenez des intérêts importants.

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Lien : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Lien : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Lien : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Lien : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Lien : \_\_\_\_\_

Utilisez une autre feuille si vous manquez d'espace.



---

Signature

---

---

Signature de l'administrateur

---

Nom en lettres majuscules

---

Date



# ANNEXE B

## Attestation annuelle

---

Veillez signer et dater la présente attestation pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y êtes conformé. Vous êtes tenu de la signer et de la dater en avril de chaque année pendant que vous êtes membre du conseil d'administration.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

---

## Période visée

---

Date de début : \_\_\_\_\_

Date de fin : \_\_\_\_\_

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- confirmez que vous vous êtes conformé au Code pendant la période visée indiquée ci-dessus;
- confirmez que vous avez en tout temps fait preuve de discrétion dans l'exercice de vos fonctions à Revenu Québec.

Veillez faire parvenir l'Attestation annuelle à l'adresse suivante :

Secrétaire du conseil d'administration  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7  
Québec (Québec) G1X 4A5

---

## Signature

---

\_\_\_\_\_  
Signature de l'administrateur

\_\_\_\_\_  
Nom en lettres majuscules

\_\_\_\_\_  
Date



# ANNEXE 3

Organigramme au 31 mars 2018



# ANNEXE 4

## Exercice d'étalonnage 2017 – CEGO

---

### Étalonnage – L'accessibilité des services téléphoniques

#### Comparaison des résultats de Revenu Québec avec ceux de certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes

Les organismes du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) participant à l'exercice d'étalonnage sont :

- la CNESST;
- la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- Retraite Québec;
- Revenu Québec.

Le CEGO a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils œuvrent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens.

C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre les membres<sup>1</sup>. La période de référence correspond à l'année civile<sup>2</sup>.

Dans un souci d'amélioration de la comparabilité de la performance des organismes participants, ceux offrant des libres services par l'entremise de leur système téléphonique incluent, dans le calcul des indicateurs, les données relatives aux appels pris en charge par leur réponse vocale interactive (RVI) transactionnelle.

Par ailleurs, les résultats de l'ensemble des organismes pour l'année 2015 ne sont pas totalement comparables avec ceux des années 2016 et 2017 puisque les données n'ont pas été recalculées en tenant compte des regroupements de certains organismes en janvier 2016, soit le regroupement de la Commission des normes du travail, de la Commission de l'équité salariale et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail qui a mené à la création de la CNESST, de même que le regroupement de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et de la Régie des rentes du Québec qui a mené à la création de Retraite Québec.

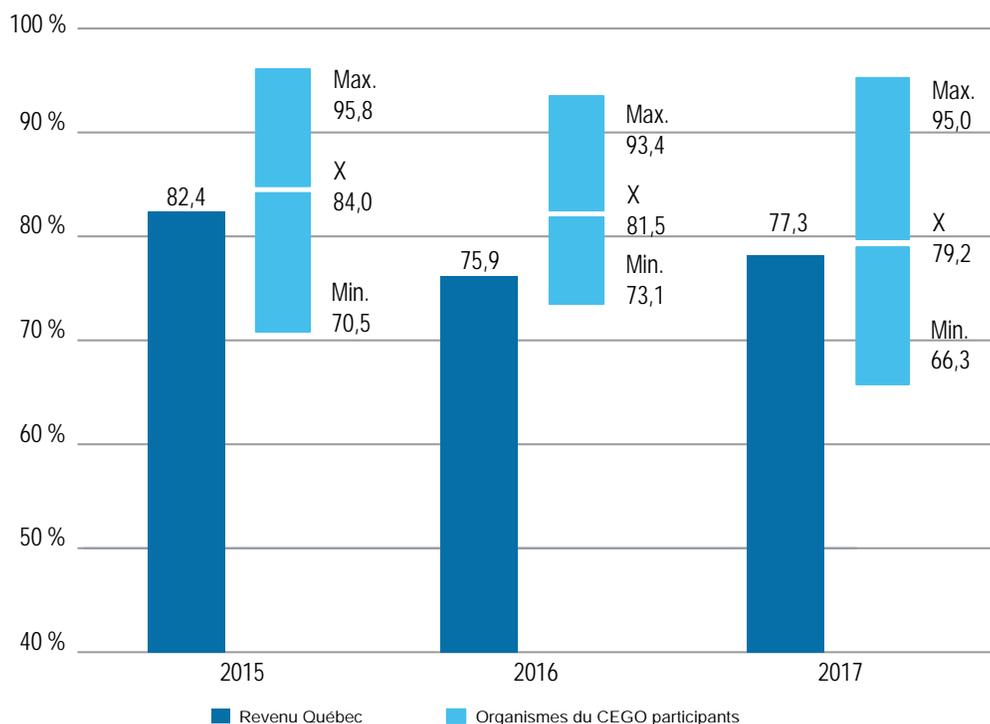
---

1. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été développés expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par Revenu Québec présentée dans les autres sections du rapport annuel.

2. Pour l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, la période de référence correspond à l'année civile.

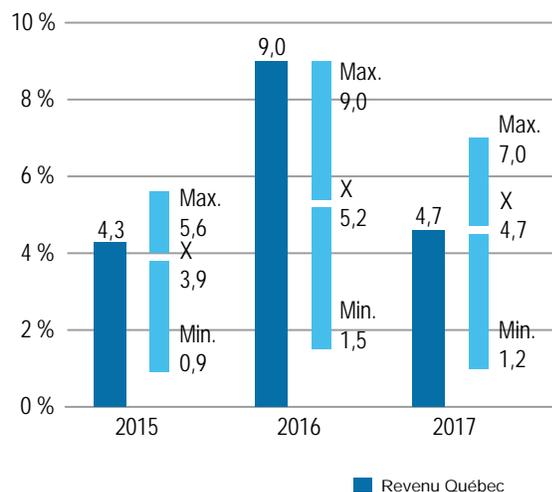


**GRAPHIQUE 5** Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins<sup>1</sup> (%)

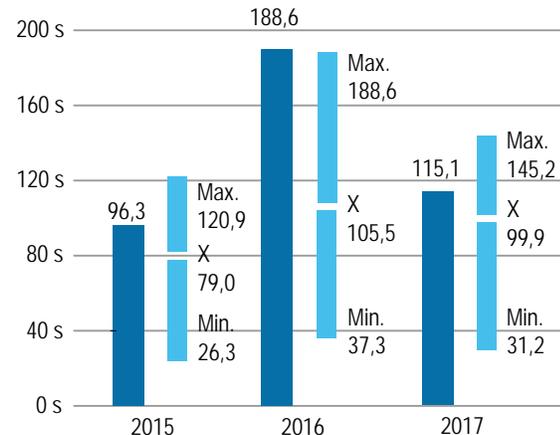


1. La proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins correspond au nombre d'appels ayant été pris en charge à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé ou vers la RVI transactionnelle, sur l'ensemble des appels pris en charge.

**GRAPHIQUE 6** Taux d'appels abandonnés<sup>1</sup> (%)



**GRAPHIQUE 7** Délai moyen d'attente<sup>2</sup> (en secondes)

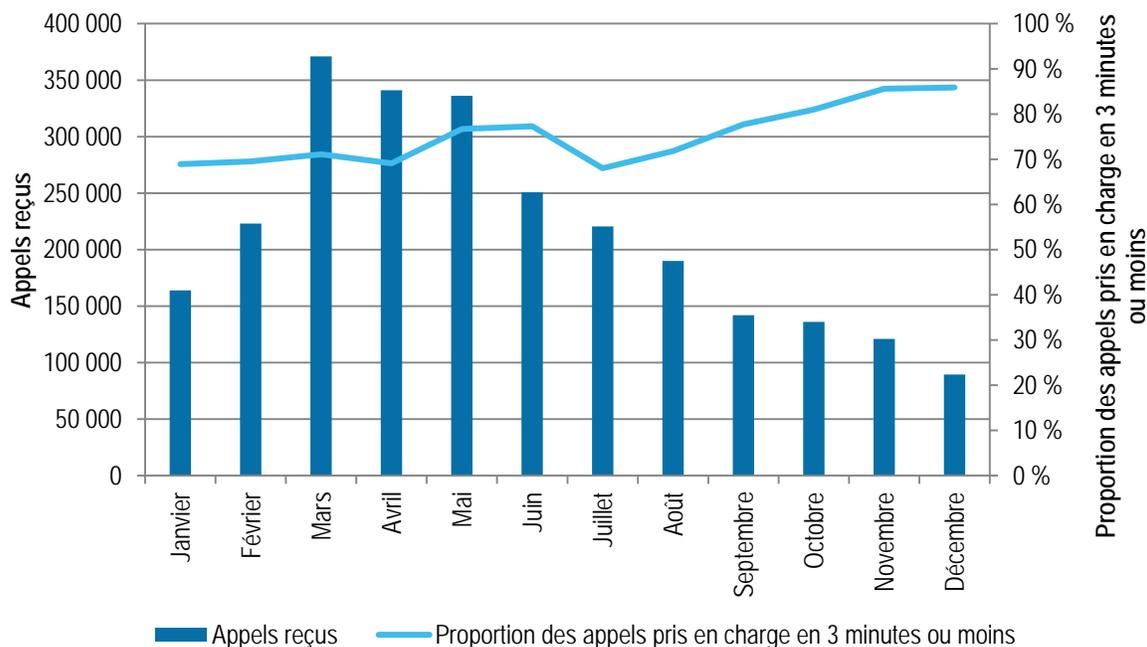


1. Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur la somme des appels abandonnés et des appels pris en charge.

2. Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule entre le moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente ou dans la RVI transactionnelle et celui où l'appel est pris en charge.



**GRAPHIQUE 8** Proportion mensuelle des appels reçus et proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins



### Analyse des résultats

En 2017, Revenu Québec a connu une meilleure performance qu'en 2016 en ce qui concerne ses services téléphoniques. Cependant, les résultats obtenus sont difficilement comparables à ceux de 2016, puisqu'alors tous les indicateurs de performance avaient été considérablement affectés par la réforme du crédit d'impôt pour solidarité (CIS) et par la mise en place du relevé 31 destiné aux propriétaires.

Les ressources affectées aux services à la clientèle sont toujours utilisées au maximum durant les périodes de pointe fiscale et sociofiscale. Malgré une diminution des appels en 2017, le temps de traitement de ceux-ci est en hausse, et la pression demeure constante. Par exemple, au cours des quatre mois de la période de pointe fiscale, soit de mars à juin, Revenu Québec reçoit la moitié de son volume annuel d'appels. (50,2 % en 2017).

La proportion des appels pris en charge en 3 minutes ou moins s'est améliorée en 2017, passant à 77,3 % comparativement à 75,9 % en 2016, une hausse de 1,4 point de pourcentage.

Le délai moyen d'attente est en baisse atteignant 115 secondes en 2017, alors qu'il était de 189 secondes en 2016, soit un écart de 39,2 %.

Le nombre d'appels abandonnés a, quant à lui, diminué de 58,1 %. Ainsi, le résultat de cet indicateur se situe à 4,7 % en 2017, soit une baisse de 4,3 points de pourcentage par rapport à l'année précédente.



# ANNEXE 5

## Informations relatives aux activités en non-production

Les activités en non-production sont d'une grande importance dans le processus du contrôle fiscal, puisqu'elles en constituent la première étape. Il convient toutefois de préciser qu'elles ne concernent pas la majorité des contribuables et des mandataires. En effet, selon les activités régulières en non-production concernées (impôt des sociétés, impôt des particuliers ainsi que retenues à la source et taxes), 64 % à 96 % des déclarations produites n'entraînent aucune activité en non-production. Après que Revenu Québec a effectué de telles activités, ce sont plutôt de 82 % à 97 % des déclarations qui sont produites.

Afin de favoriser la cohérence des décisions relatives aux activités en non-production, Revenu Québec a mis en place une table d'échanges qui regroupe des représentants de chacune des directions générales concernées par ces activités. Pour répondre à l'une des recommandations émises par le Vérificateur général du Québec, les membres de la table ont, dans la dernière année, effectué d'importants travaux afin d'harmoniser les calculs des différents indicateurs présentés dans cette annexe, principalement ceux concernant les ressources utilisées et, par ricochet, la récupération par dollar investi. Les résultats qui figurent dans les tableaux suivants correspondent donc aux modifications qui ont été effectuées et qui touchent les cinq derniers exercices financiers.

Les différents commentaires émis par le Vérificateur général du Québec à la suite des travaux de suivi que Revenu Québec a réalisés en réponse aux recommandations qu'il avait formulées en 2013-2014 à l'égard de la non-production de déclarations ont également amené l'organisation à bonifier davantage ses informations de gestion. Ainsi, Revenu Québec a défini de nouveaux indicateurs pour mieux apprécier les effets des efforts investis dans les activités en non-production. Parmi les nouveaux indicateurs, il y a les délais de traitement et de règlement, ainsi que le taux de conformité avant et après interventions. Les données concernant ces nouveaux indicateurs sont disponibles pour les trois derniers exercices et sont présentées dans les tableaux des résultats qui figurent dans les pages suivantes.

**TABLEAU 47 Résultats globaux des activités régulières en non-production**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Résultats (en millions de dollars)	281,4	315,4	320,1	359,5	323,4
Efforts réalisés (en ETC) <sup>1</sup>	137,5	137,2	123,6	154,9	161,1
Résultats par dollar investi (en dollars) <sup>1</sup>	16,35	17,69	19,15	16,72	14,03
Taux d'encaissement	50,1 %	49,3 %	46,2 %	45,7 %	47,5 %

1. La présentation des efforts réalisés et des résultats par dollar investi pour les exercices 2013-2014 à 2016-2017 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2017-2018.

Les résultats globaux des activités régulières en non-production sont en diminution par rapport à ceux obtenus au cours de l'exercice précédent. La baisse concerne surtout les activités relatives à l'impôt des particuliers.

Les résultats détaillés concernant les activités régulières relatives à l'impôt des sociétés, à l'impôt des particuliers ainsi qu'aux retenues à la source et aux taxes sont présentés dans les tableaux suivants.



**TABLEAU 48 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Résultats (en millions de dollars)	12,2	21,5	14,3	11,0	12,7
Efforts réalisés (en ETC) <sup>1</sup>	12,0	12,5	13,5	10,6	14,7
Résultats par dollar investi (en dollars) <sup>1</sup>	8,10	13,25	7,83	7,51	6,02
Taux d'encaissement	33,5 %	38,6 %	37,7 %	33,8 %	24,0 %
Délai moyen de traitement (jours) <sup>2</sup>	n. d.	n. d.	199	266	286
Délai moyen de règlement (jours) <sup>3</sup>	n. d.	n. d.	217	296	338
Taux de conformité avant interventions <sup>4</sup>	n. d.	n. d.	63,5 %	64,2 %	63,7 %
Taux de conformité après interventions <sup>5</sup>	n. d.	n. d.	80,6 %	80,4 %	81,8 %

Les résultats financiers obtenus en 2017-2018 à la suite des activités relatives à l'impôt des sociétés sont en général assez semblables à ceux obtenus au cours de l'exercice précédent. L'augmentation des délais de traitement et de règlement s'explique entre autres par l'ajout, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, d'une mesure exigeant l'envoi d'une demande péremptoire au cours du processus de régularisation de la non-production, ce qui occasionne un délai supplémentaire de 45 jours avant la délivrance d'un avis de cotisation estimative basé sur des données connues de Revenu Québec.

**TABLEAU 49 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Résultats (en millions de dollars)	78,8	86,2	117,4	141,5	115,4
Efforts réalisés (en ETC) <sup>1</sup>	30,3	30,7	26,6	27,7	31,5
Résultats par dollar investi (en dollars) <sup>1</sup>	20,78	21,60	32,65	36,79	25,60
Taux d'encaissement	33,6 %	31,1 %	26,2 %	27,1 %	29,8 %
Délai moyen de traitement (jours) <sup>2</sup>	n. d.	n. d.	158	104	114
Délai moyen de règlement (jours) <sup>3</sup>	n. d.	n. d.	358	253	279
Taux de conformité avant interventions <sup>4</sup>	n. d.	n. d.	96,9 %	96,9 %	96,4 %
Taux de conformité après interventions <sup>5</sup>	n. d.	n. d.	98,1 %	98,1 %	97,4 %

La réduction des délais de traitement et de règlement constatée depuis l'exercice 2016-2017 s'explique par l'automatisation du processus d'établissement des avis de cotisation estimative. Quant à la baisse des résultats de contrôle fiscal en 2017-2018, elle s'explique par la mise en place, en juin 2016, du projet Optimisation des processus de contrôle de la non-production et de la divergence en impôt des particuliers, qui a généré des revenus non récurrents de l'ordre de 15,4 millions de dollars pour l'exercice 2016-2017, ainsi que par la fréquence variable des

1. La présentation des efforts réalisés et des résultats par dollar investi pour les exercices 2013-2014 à 2016-2017 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2017-2018.
2. Le délai moyen de traitement d'une déclaration en non-production représente le nombre de jours écoulés entre la première intervention effectuée pour cette déclaration et son règlement dans les systèmes de non-production ou sa réception.
3. Le délai moyen de règlement d'une déclaration en non-production représente le nombre de jours écoulés entre son inscription dans les systèmes de non-production et son règlement dans les mêmes systèmes ou sa réception.
4. Le taux de conformité avant interventions vise à démontrer la proportion des déclarations à produire qui sont réglées sans interventions.
5. Le taux de conformité après interventions vise à démontrer la proportion des déclarations réglées par rapport à l'ensemble des déclarations à produire.



livraisons de dossiers, qui a occasionné une diminution du montant de récupération de près de 33 millions de dollars pour l'exercice 2017-2018. Par ailleurs, les taux de conformité sont extrêmement élevés et demeurent stables.

**TABLEAU 50 Résultats des activités régulières en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes<sup>1</sup>**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Résultats (en millions de dollars)	190,4	207,7	188,4	207,0	195,3
Efforts réalisés (en ETC)	95,2	94,0	83,5	116,6	114,9
Résultats par dollar investi (en dollars)	15,98	17,00	16,69	12,79	11,88
Taux d'encaissement	56,5 %	56,1 %	56,6 %	57,5 %	59,3 %
Délai moyen de traitement (jours) <sup>2</sup>	n. d.	n. d.	241	234	377
Délai moyen de règlement (jours) <sup>3</sup>	n. d.	n. d.	247	253	413
Taux de conformité avant interventions <sup>4</sup>	n. d.	n. d.	80,1 %	79,6 %	79,2 %
Taux de conformité après interventions <sup>5</sup>	n. d.	n. d.	87,6 %	87,2 %	87,6 %

1. Les résultats des activités relatives aux retenues à la source et aux taxes sont regroupés, car ces activités sont réalisées par la même direction générale.
2. Le délai moyen de traitement d'une déclaration en non-production représente le nombre de jours écoulés entre la première intervention effectuée pour cette déclaration et son règlement dans les systèmes de non-production ou sa réception.
3. Le délai moyen de règlement d'une déclaration en non-production représente le nombre de jours écoulés entre son inscription dans les systèmes de non-production et son règlement dans les mêmes systèmes ou sa réception.
4. Le taux de conformité avant interventions vise à démontrer la proportion des déclarations à produire qui sont réglées sans interventions.
5. Le taux de conformité après interventions vise à démontrer la proportion des déclarations réglées par rapport à l'ensemble des déclarations à produire.

La baisse des résultats obtenus en 2017-2018 à la suite des activités relatives aux retenues à la source et aux taxes est liée aux efforts supplémentaires investis pour régler les déclarations qui n'ont pas été produites et qui donnent droit à un remboursement.

La hausse du nombre d'ETC ainsi que des résultats en 2016-2017 résulte de l'inclusion, dans les activités régulières en non-production, de deux projets spécifiques dont les résultats étaient comptabilisés séparément.

Quant aux délais de traitement et de règlement, ils sont en hausse en raison de la modification, à la fin de l'exercice 2017-2018, de la stratégie de traitement des dossiers relatifs aux retenues à la source et aux taxes. Ainsi, la mise en traitement et le règlement de plus vieux dossiers ont mené à une augmentation des délais.



# ANNEXE 6

## Application de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale

Selon l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale, le gouvernement peut remettre toute somme payable à l'État ou rembourser toute somme qui lui a été payée. Ces remises de droits peuvent être faites en vertu d'un règlement général ou d'un arrêté spécial. Il revient au ministre du Revenu de déposer, à l'Assemblée nationale du Québec, un état détaillé de ces remises dans le délai prévu à l'article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec pour le dépôt du rapport de gestion et des états financiers de l'Agence.

Au cours de l'exercice 2017-2018, des remises de droits ont été effectuées en vertu de deux décrets. Le décret 834-2017 concerne la remise à la Corporation des Événements de Trois-Rivières inc. des montants perçus par erreur au titre de la taxe de vente du Québec lors de la vente des billets du spectacle-bénéfice « Inondés d'amour » du 11 juin 2017. Ce décret date du 23 août 2017 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 13 septembre 2017. Le décret 1225-2017 concerne le Règlement de remise relative au crédit d'impôt Bouclier fiscal pour l'année d'imposition 2016. Ce décret date du 13 décembre 2017 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 27 décembre 2017.

**TABLEAU 51** État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale

Période du 1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018	Nombre de cas	Remises accordées
Décret 834-2017 – Remise à la Corporation des Événements de Trois-Rivières inc. des montants perçus par erreur au titre de la taxe de vente du Québec lors de la vente des billets du spectacle-bénéfice « Inondés d'amour » du 11 juin 2017	1	7 109,90 \$
Décret 1225-2017 – Règlement de remise relative au crédit d'impôt Bouclier fiscal pour l'année d'imposition 2016	21 320	3 106 786,92 \$
<b>Total</b>	<b>21 321</b>	<b>3 113 896,82 \$</b>



# ANNEXE 7

## Application de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale et de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés

Le ministre peut renoncer ou annuler des intérêts, des pénalités ou des frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, ou renoncer ou annuler des intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés. Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté de la personne (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une catastrophe naturelle);
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Il revient au ministre du Revenu de déposer, à l'Assemblée nationale du Québec, un sommaire statistique de ces renoncations et de ces annulations dans le délai prévu à l'article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec pour le dépôt du rapport de gestion et des états financiers de l'organisation.

**TABLEAU 52** Sommaire statistique 2017-2018 – Renoncations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale et renoncations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés

Période du 1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018	Nombre	(En dollars)			
		Intérêts	Pénalités	Frais	Total
<b>Impôt des particuliers et des sociétés</b>					
Renoncations	2 107	12 077 168	185 721	–	12 262 889
Annulations	2 962	6 422 310	1 389 599	291 834	8 103 743
<b>Total partiel</b>	<b>5 069</b>	<b>18 499 478</b>	<b>1 575 320</b>	<b>291 834</b>	<b>20 366 632</b>
<b>Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis</b>					
Renoncations	854	9 502 165	437 500	–	9 939 665
Annulations	1 815	2 950 815	4 503 053	218 520	7 672 388
<b>Total partiel</b>	<b>2 669</b>	<b>12 452 980</b>	<b>4 940 553</b>	<b>218 520</b>	<b>17 612 053</b>
<b>Biens non réclamés</b>					
Renoncations	1	99 626	–	–	99 626
Annulations	–	–	–	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>1</b>	<b>99 626</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>99 626</b>
<b>Total des renoncations et des annulations</b>	<b>7 739</b>	<b>31 052 084</b>	<b>6 515 873</b>	<b>510 354</b>	<b>38 078 311</b>
Total des intérêts, des pénalités et des frais inscrits aux états financiers <sup>1</sup>	–	431 092 944	215 755 491	68 669 813	715 518 248
<b>Proportion des renoncations et des annulations<sup>2</sup></b>	–	<b>6,7 %</b>	<b>2,9 %</b>	<b>0,7 %</b>	<b>5,1 %</b>

1. Les intérêts sont présentés dans la rubrique Intérêts et les pénalités sont comprises dans la rubrique Amendes, confiscations et recouvrements de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Quant aux frais, ils sont compris dans la rubrique Tarifications fiscale et alimentaire de l'État des résultats et de l'excédent cumulé des activités de nature administrative ainsi que dans la rubrique Amendes, confiscations et recouvrements de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu.
2. Le total des cotisations utilisées pour calculer cette proportion inclut le total des renoncations et des annulations ainsi que le total des cotisations présentées dans les états financiers.



# ANNEXE 8

## Lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2018

---

### Lois appliquées en totalité

- Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)
- Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003)
- Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1)
- Loi sur l'impôt minier (RLRQ, chapitre I-0.4)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (RLRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-4)
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la taxe de vente du Québec (RLRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (RLRQ, chapitre T-1)

### Lois appliquées partiellement

- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (RLRQ, chapitre C-8.3)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3)
- Loi sur la fiscalité municipale (RLRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (RLRQ, chapitre R-9)
- Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1)
- Loi sur la taxe d'accise (L.R.C., 1985, chapitre E-15)<sup>1</sup>





