

REVENU
QUÉBEC



JUSTE.
POUR TOUS.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

revenuquebec.ca

2019-2020



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.

ISBN 978-2-550-88039-4 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-88040-0 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

© Revenu Québec, 2020

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 au 31 mars 2020.....	12
Partie 1	La présentation de Revenu Québec	13
	L'organisation.....	14
	La gouvernance.....	20
Partie 2	La gestion des ressources	25
	Les ressources humaines	26
	Les ressources financières.....	28
	Les ressources informationnelles.....	30
Partie 3	La présentation des résultats	31
	Le <i>Plan stratégique 2016-2020</i>	32
	La <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i>	50
Partie 4	Les autres obligations	53
	L'accès à l'égalité en emploi	54
	L'allègement réglementaire et administratif.....	55
	Les bonis au rendement.....	57
	Le développement des compétences.....	57
	Le développement durable.....	58
	La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	63
	L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	64
	L'éthique et la déontologie	65
	La <i>Politique de financement des services publics</i>	67
	Le programme ACCES construction	68
	La protection des renseignements confidentiels, l'accès à l'information et la diffusion de l'information.....	69
Partie 5	Les états financiers	73



Annexes	129
ANNEXE 1	La composition du conseil d'administration 130
ANNEXE 2	Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs 141
ANNEXE 3	L'organigramme au 31 mars 2020 159
ANNEXE 4	Les informations relatives aux activités en non-production 160
ANNEXE 5	L'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..... 162
ANNEXE 6	Les lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2020 163



Liste des tableaux

TABLEAU 1	Nombre de bénéficiaires de programmes sociofiscaux et sommes versées par programmes	17
TABLEAU 2	Créances recouvrées	18
TABLEAU 3	Pensions alimentaires	19
TABLEAU 4	Biens non réclamés	19
TABLEAU 5	Personnel par catégories d'emploi au 31 mars	26
TABLEAU 6	Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi	26
TABLEAU 7	Taux de roulement du personnel régulier	27
TABLEAU 8	Investissements en formation	27
TABLEAU 9	Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1 ^{er} avril 2019 au 31 mars 2020	29
TABLEAU 10	Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus au cours de la période du 1 ^{er} avril 2019 au 31 mars 2020	29
TABLEAU 11	Investissements en immobilisations	29
TABLEAU 12	Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020	30
TABLEAU 13	Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du <i>Plan stratégique 2016-2020</i>	32
TABLEAU 14	Planifications fiscales agressives et divulgations volontaires	41
TABLEAU 15	Activités d'enquête	42
TABLEAU 16	Activités d'inspection	42
TABLEAU 17	Condamnations, amendes et peines d'emprisonnement	42
TABLEAU 18	Synthèse d'études d'étalonnage	46
TABLEAU 19	Taux d'utilisation des services en ligne	46
TABLEAU 20	Taux de respect des normes de service inscrites dans la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i>	50
TABLEAU 21	Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	54
TABLEAU 22	Nombre d'exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises (année civile)	55
TABLEAU 23	Volume des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004) pour les entreprises (année civile)	56
TABLEAU 24	Coût des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004) pour les entreprises (année civile)	56
TABLEAU 25	Résultats liés au <i>Plan d'action de développement durable 2016-2020 révisé</i>	59
TABLEAU 26	Divulgaration d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	63
TABLEAU 27	Mesures administratives ou disciplinaires appliquées en cas de manquements déontologiques	66
TABLEAU 28	Services assujettis ou partiellement assujettis à la <i>Politique de financement des services publics</i>	67
TABLEAU 29	Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	70
TABLEAU 30	Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et délais de traitement	70
TABLEAU 31	Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et décisions rendues	71
TABLEAU 32	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	72
TABLEAU 33	Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et à celles des comités	139
TABLEAU 34	Rémunération des membres du conseil d'administration du 1 ^{er} avril 2019 au 31 mars 2020	139
TABLEAU 35	Formation reçue par les membres du conseil d'administration du 1 ^{er} avril 2019 au 31 mars 2020	140
TABLEAU 36	Résultats globaux des activités en non-production	160
TABLEAU 37	Résultats des activités en non-production relatifs à l'impôt des sociétés	160
TABLEAU 38	Résultats des activités en non-production relatifs à l'impôt des particuliers	161
TABLEAU 39	Résultats des activités en non-production relatifs aux retenues à la source et aux taxes	161
TABLEAU 40	Sommaire statistique 2019-2020 – Renonciations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale et renonciations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés	162



Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1	Cliëntèles par catégories.....	15
GRAPHIQUE 2	Recettes fiscales et extrabudgétaires (M\$).....	16
GRAPHIQUE 3	Remboursements d'impôts et de taxes (M\$)	16
GRAPHIQUE 4	Résultats des activités de contrôle fiscal par lois (M\$)	18
GRAPHIQUE 5	Formation et perfectionnement selon les thèmes de formation	27
GRAPHIQUE 6	Répartition des ETC par secteurs d'activité.....	28
GRAPHIQUE 7	Évolution du taux de remise des sommes dues	38



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du conseil d'administration, je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de Revenu Québec.

Les résultats qui figurent dans ce rapport concluent la réalisation du *Plan stratégique 2016-2020*. Au cours de ces quatre années, j'ai pu constater la détermination constante de Revenu Québec à innover et à améliorer ses pratiques de gestion en vue de continuer à se démarquer parmi les administrations fiscales les plus performantes et de concrétiser sa vision d'être *Juste. Pour tous*.

Pour remplir son mandat d'établir les orientations stratégiques, de voir à leur mise en application et de veiller à la bonne performance de Revenu Québec, notre conseil d'administration, appuyé par ses comités, a poursuivi en 2019-2020 ses travaux visant à s'assurer que les meilleures pratiques de gestion sont en place et que Revenu Québec maintient les plus hauts standards de gouvernance.

À ce sujet, le conseil d'administration a, entre autres, procédé à l'examen et à l'adoption du *Plan d'investissement en ressources informationnelles 2020-2024*, du *Plan des immobilisations quinquennal 2020-2025 en ressources informationnelles, immobilières et matérielles* ainsi que de la cartographie révisée des risques majeurs.

Comme ce rapport marque la réalisation du *Plan stratégique 2016-2020*, le conseil d'administration s'est assuré que Revenu Québec est doté d'un plan stratégique ambitieux pour les prochaines années en adoptant le *Plan stratégique 2020-2023*. Ce plan privilégie la poursuite du virage clientèle que Revenu Québec a entrepris ces dernières années et qui était l'un des fondements du plan stratégique qui s'est terminé le 31 mars 2020. Le nouveau plan s'articule autour d'une nouvelle vision, qui met aussi les citoyens et les entreprises au cœur de l'évolution de l'organisation. Ce plan contient également de nouvelles cibles ambitieuses et innovantes. Pour les atteindre, Revenu Québec misera sur l'engagement et la compétence de tous les intervenants impliqués dans la réalisation du plan.

Je profite de l'occasion pour remercier les membres du conseil de leur engagement ainsi que du travail qu'ils ont accompli au cours de l'exercice. Je tiens aussi à souligner la nomination de M^{mes} Martine Bégin et Marie-Claude Rioux ainsi que de M. Alain Legris au sein du conseil d'administration. Leur grande expertise constitue une valeur sûre pour la réalisation du mandat qui est confié au conseil.

En terminant, je remercie sincèrement l'ensemble des employés de Revenu Québec et les félicite pour leur savoir-faire, leur agilité, leur professionnalisme et leur dévouement. Grâce à eux, la mission de l'organisation a été accomplie avec succès, et ce, malgré l'avènement de la pandémie. Je tiens aussi à souligner le travail et le leadership de l'équipe de direction qui a agi avec célérité, vigueur, discernement et imagination pour indiquer la route à suivre.



Florent Gagné
Québec, le 3 décembre 2020



MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir et fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de Revenu Québec. Ce rapport complète la réalisation du *Plan stratégique 2016-2020* et offre un tremplin vers l'accomplissement du *Plan stratégique 2020-2023*.

Au cours des dernières années, Revenu Québec a fait, à maintes reprises, la démonstration de son expertise et de sa capacité à innover pour s'adapter aux nouvelles réalités, et ainsi assurer l'intégrité de l'assiette fiscale et l'équité pour tous les citoyens et les entreprises qui s'acquittent de leurs obligations.

Les différentes réalisations présentées dans ce rapport annuel en témoignent à plusieurs égards. En effet, le virage clientèle qui mise sur l'accompagnement des citoyens et des entreprises, la simplification de leurs démarches, la diffusion d'information les concernant et le respect de leurs droits a fait ses preuves, notamment en ce qui a trait à l'amélioration du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services offerts par l'organisation.

Pour que Revenu Québec puisse offrir des services de qualité et remplir sa mission, la mobilisation du personnel est essentielle. C'est pourquoi il a mis en place différentes mesures pour bonifier l'expérience employé. Les résultats du récent sondage organisationnel démontrent le succès de ces mesures. En effet, une augmentation notable de l'indice de mobilisation obtenu en 2018 a été constatée.

Afin de préserver l'intégrité de l'assiette fiscale, Revenu Québec a mis en place différentes mesures pour lutter plus efficacement contre l'évasion fiscale résultant des planifications fiscales agressives et des paradis fiscaux, ainsi que pour percevoir les taxes dans le contexte de l'économie numérique.

Dans le cadre du plan d'action pour assurer l'équité fiscale, Revenu Québec a aussi organisé un colloque sur l'économie numérique et les administrations fiscales. Ce colloque d'envergure a permis à Revenu Québec de rayonner à l'échelle internationale en tant qu'administration fiscale innovante et d'avant-garde.

L'exercice 2019-2020 a aussi été marqué par une réflexion approfondie visant à pourvoir Revenu Québec d'un nouveau plan stratégique qui tient compte des facteurs externes et internes pouvant influencer sa performance. Ce plan démontre clairement l'engagement de l'organisation à remplir pleinement sa mission, soit soutenir les citoyens et les entreprises dans l'accomplissement de leurs responsabilités fiscales.

Je profite de cette occasion pour remercier les employés de tout le travail effectué. Vous avez travaillé très fort et déployé beaucoup d'énergie afin d'offrir des services de qualité à nos clientèles. Votre sens de l'innovation, votre capacité d'adaptation, l'excellence de votre travail et le professionnalisme dont vous avez fait preuve ont permis de réaliser la mission de l'organisation malgré la pandémie qui nous a frappés en fin d'année.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration et du comité de direction de même que nos précieux partenaires pour leur engagement et leur expertise qui ont contribué au succès de Revenu Québec.



Carl Gauthier
Québec, le 3 décembre 2020



DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de Revenu Québec relèvent de ma responsabilité en tant que 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 2019-2020* de Revenu Québec

- correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020;
- 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, quant à elle, de la plausibilité et de la cohérence, dans tous leurs aspects significatifs, des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020*; son rapport de validation est joint au présent document.

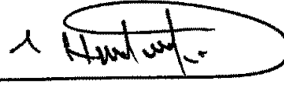
À notre avis, les résultats, les renseignements et les explications contenus dans ce rapport ainsi que les contrôles qui s'y rapportent sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.



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



Carl GAUTHIER
Président-directeur général



Hajib AMACHI
Vice-président et directeur général
des entreprises



Nicole BOURGET
Vice-présidente et directrice générale
des particuliers



Linda FRETTE
Vice-présidente et directrice générale
du centre gouvernemental de traitement massif¹



Carole GAGNON
Vice-présidente et directrice générale
des technologies de l'information¹



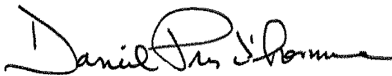
Marie-Claude GAGNON
Directrice générale des communications



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



Daniel PRUD'HOMME
Vice-président et directeur général
de l'innovation et de l'administration



Anne ROUSSEAU
Directrice principale de l'audit interne, des enquêtes
et de l'évaluation



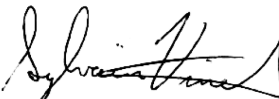
Marc SAMSON
Vice-président et directeur général
de la législation



Nathalie TREMBLAY
Vice-présidente et directrice générale
des ressources humaines



Carole VÉZINA
Vice-présidente et directrice générale
du recouvrement



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

Québec, le 3 décembre 2020

1. Le 26 octobre, Revenu Québec a modifié sa structure organisationnelle. Ainsi, il a créé la Direction générale du centre gouvernemental de traitement massif alors que la Direction générale du traitement et des technologies est devenue la Direction générale des technologies de l'information.



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 2019-2020* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2020, à l'exception des données provenant des états financiers présentés à la partie 5.

La responsabilité quant à l'exactitude, à l'exhaustivité, à la fiabilité et à la divulgation de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* 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 2019-2020* nous paraissent, dans tous leurs aspects significatifs, plausibles et cohérentes.

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



Anne Rousseau, CPA, CGA
Québec, le 3 décembre 2020



CHIFFRES CLÉS

AU 31 MARS 2020

PRINCIPAUX RÉSULTATS	128,9 G\$ RECETTES	31,3 G\$ REMBOURSEMENTS D'IMPÔTS ET DE TAXES	2,7 G\$ ACTIVITÉS DE CONTRÔLE FISCAL
	498,6 M\$ aux personnes qui doivent recevoir une pension alimentaire	6,3 G\$ aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux	5 507 particuliers en affaires et PME bénéficiant du programme d'accompagnement
CLIENTÈLES	 6,7 MILLIONS Particuliers produisant une déclaration de revenus	 586 259 Sociétés	 663 547 Particuliers en affaires
COMMUNICATIONS	 3,6 MILLIONS Appels téléphoniques reçus	 297 802 Visites aux comptoirs	 635 207 Demandes d'information
SERVICES EN LIGNE	50,8 MILLIONS Transactions effectuées par voie électronique	85,3 % Déclarations de revenus des particuliers effectuées par voie électronique	86,6 % Déclarations de revenus des sociétés effectuées par voie électronique
RESSOURCES	 12 380 Employés réguliers et occasionnels	 1,2 G\$ Budget	



PARTIE 1 LA PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC

L'ORGANISATION

La 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.

La 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.

Les valeurs

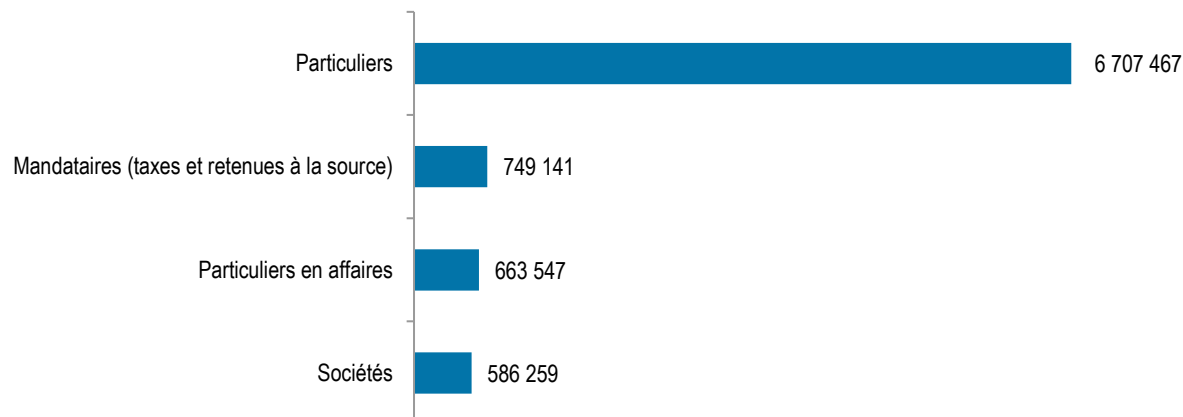
Quatre valeurs servent de référence au personnel et lui permettent d'accomplir collectivement la mission de Revenu Québec : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service. Ces valeurs soutiennent l'ensemble des actions du personnel et leur donnent un sens.

La clientèle

La clientèle de Revenu Québec est nombreuse et diversifiée. Elle regroupe la globalité des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont 9,9 % sont des particuliers en affaires, les débiteurs et les créanciers alimentaires ainsi que les propriétaires ou les ayants droit de biens non réclamés. Elle inclut également les entreprises, telles que les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés et les mandataires qui perçoivent des taxes et des retenues à la source pour l'État.



GRAPHIQUE 1 Clientèles par catégories¹



1. Un client peut se trouver dans plus d'une catégorie.

Les 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 ainsi que la taxe sur les produits et services (TPS/TVH). Il effectue également des activités de contrôle fiscal et de recouvrement des créances. De surcroît, il assure la perception des pensions alimentaires ainsi que l'administration provisoire des biens non réclamés.

La perception des impôts et des taxes

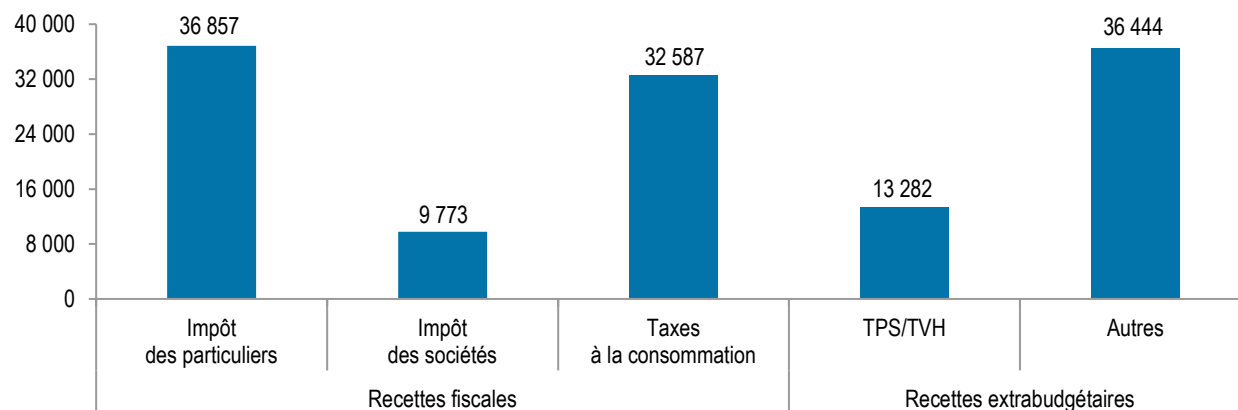
Revenu Québec a pour responsabilité de percevoir les impôts et les taxes nécessaires au financement des services publics québécois.

Les recettes

Les recettes regroupent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires : les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application de diverses lois fiscales du Québec; et les recettes extrabudgétaires correspondent aux 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. En 2019-2020, les recettes perçues s'élèvent à 128,9 milliards de dollars².

2. Les recettes fiscales et extrabudgétaires sont préliminaires. En raison des mesures d'assouplissement mises en place par le gouvernement durant la pandémie, des délais additionnels sont nécessaires pour la production des états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2020.

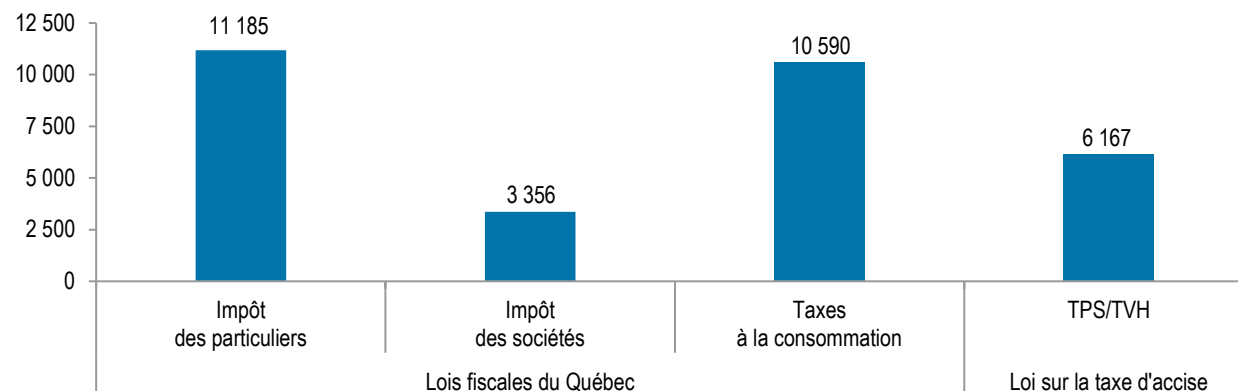
GRAPHIQUE 2 Recettes fiscales et extrabudgétaires (M\$)



Les remboursements

Revenu Québec effectue également des remboursements, conformément aux lois fiscales du Québec qu'il applique en totalité et à la Loi sur la taxe d'accise qu'il applique en partie. Ceux-ci se chiffrent à 31,3 milliards de dollars³ pour l'exercice financier 2019-2020.

GRAPHIQUE 3 Remboursements d'impôts et de taxes (M\$)



L'administration des programmes sociofiscaux

Revenu Québec verse des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux. En 2019-2020, ces sommes ont totalisé près de 6,3 milliards de dollars.

3. Les remboursements d'impôts et de taxes sont préliminaires. En raison des mesures d'assouplissement mises en place par le gouvernement durant la pandémie, des délais additionnels sont nécessaires pour la production des états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2020.



TABLEAU 1 Nombre de bénéficiaires de programmes sociofiscaux et sommes versées par programmes

Programmes	Nbre de bénéficiaires			Sommes versées (en millions de dollars)		
	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ¹	506 571	530 047	532 831	654,3	687,3	714,6
Prime au travail ¹	393 651	380 775	374 425	313,0	300,7	293,4
Allocation-logement ²	104 831	94 041	86 189	70,4	66,0	61,0
Crédit d'impôt pour solidarité	2 809 688	2 831 391	2 903 013	1608,8	1 646,8	1 733,2
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés ¹	328 900	348 074	370 809	460,0	505,5	536,1
Incitatif québécois à l'épargne-études ³	603 512	642 166	678 004	79,7	87,7	98,3
Crédit d'impôt accordant une allocation aux familles ⁴	876 459	883 633	891 843	2 394,7	2 491,0	2 844,6
Total⁵				5 580,9	5 785,0	6 281,2

1. Les sommes versées et comptabilisées dans les exercices 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020 concernent les années d'imposition 2016 à 2018.
2. Revenu Québec administre le programme Allocation-logement. Toutefois, les débours sont pris en charge par la Société d'habitation du Québec.
3. Pour l'exercice 2017-2018, les résultats inscrits concernent les années d'imposition 2007 à 2016. Pour l'exercice 2018-2019, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2017. Pour l'exercice 2019-2020, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2018.
4. Cette mesure est administrée par Retraite Québec, mais les débours sont pris en charge par Revenu Québec.
5. 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.

L'administration de la TPS/TVH

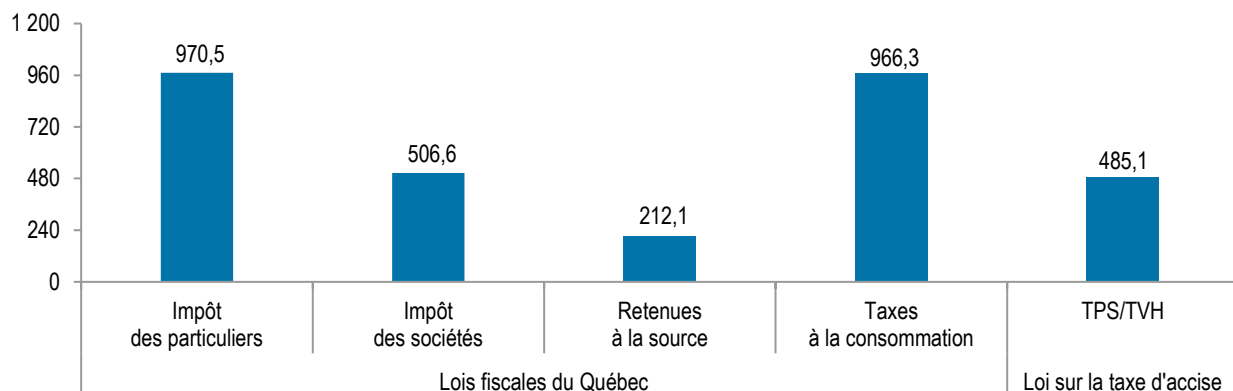
Depuis une entente conclue entre les gouvernements du Canada et du Québec en 1992, Revenu Québec administre la TPS/TVH sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. En plus de permettre aux mandataires d'éviter de remplir deux fois les mêmes formalités, cette entente facilite l'application de la taxe de vente du Québec (TVQ) et de la TPS/TVH, et réduit les coûts de leur administration.

Le contrôle fiscal

Revenu Québec mise sur l'accompagnement, la diffusion d'information, la simplicité administrative et les contrôles en amont pour maximiser la perception des sommes dues à l'État. Ainsi, la grande majorité des particuliers et des entreprises du Québec se conforment volontairement aux règles prévues par le régime fiscal québécois. Toutefois, par souci d'équité, Revenu Québec effectue tout de même des activités de contrôle fiscal afin d'amener certains contribuables et certains mandataires à déclarer tous leurs revenus et à payer les sommes dues. En 2019-2020, ces activités ont permis de récupérer près de 2,7 milliards de dollars en vertu des lois fiscales du Québec, ce qui représente 5,63 \$ par dollar investi. Revenu Québec a également récupéré 485,1 millions de dollars liés à la TPS/TVH.



GRAPHIQUE 4 Résultats des activités de contrôle fiscal par lois (M\$)



Le recouvrement des créances

Revenu Québec effectue des activités de recouvrement afin de percevoir les créances dues en vertu des lois fiscales du Québec et de la Loi sur la taxe d'accise (L.R.C. [1985], ch. E-15) appliquée sur le territoire québécois. Il effectue également ces activités auprès des débiteurs en défaut de paiement en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2).

TABLEAU 2 Créances recouvrées

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Créances fiscales recouvrées (en millions de dollars) ¹	2 669,8	2 699,9	3 012,7
Créances alimentaires recouvrées (en millions de dollars) ²	35,6	33,8	26,3

1. Incluent la TPS/TVH.

2. La présentation des résultats des créances alimentaires recouvrées de l'exercice 2019-2020 a été modifiée. Elle ne peut donc pas être comparée à celle des exercices 2017-2018 et 2018-2019.

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances fiscales et les créances alimentaires a été respectivement de 2,41 ¢ et de 10,71 ¢ en 2019-2020.

La perception des pensions alimentaires

Revenu Québec administre le Programme de perception des pensions alimentaires, qui a pour objectif de garantir la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien. L'organisation perçoit ainsi 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).



TABLEAU 3 Pensions alimentaires

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Nombre de créanciers et de débiteurs	274 007	277 818	284 608
Sommes versées aux créanciers bénéficiant du programme (en millions de dollars)	488,6	494,6	498,6
Proportion des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier ¹	78,4 %	78,1 %	77,0 %

1. La présentation des résultats des exercices 2017-2018 et 2018-2019 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2019-2020.

L'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. Le registre des biens non réclamés est accessible au public à l'adresse revenuquebec.ca.

TABLEAU 4 Biens non réclamés

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Montant total des remises aux ayants droit (en millions de dollars)	49,4	33,8	25,6
Montant total des remises à l'État (en millions de dollars)	6,0	21,8	21,0



LA GOUVERNANCE

Le 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, à l'égard de laquelle le président-directeur général exerce, à l'exclusion du conseil d'administration, les fonctions et les pouvoirs confiés au ministre⁴.

Les membres du conseil d'administration et ceux de quatre des cinq comités reçoivent un tableau de bord sur leurs activités respectives, qui est mis à jour périodiquement. Ce tableau de bord leur permet de suivre les résultats des indicateurs pertinents, conformément au mandat de leur comité.

Par ailleurs, en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003), Revenu Québec a adopté un code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs en 2012, et il le révisé annuellement. Ce code se trouve à l'annexe 2 et est accessible au public à l'adresse revenuquebec.ca. Au cours de l'exercice 2019-2020, un membre du conseil d'administration s'est placé dans une situation qui a été jugée dérogoire au Code d'éthique et de déontologie. Devant ce manquement avéré, le membre en question a décidé de remettre sa démission.

Le rôle et les 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 2019-2020, le conseil d'administration s'est réuni à sept reprises. Dans l'exercice de son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec, il a examiné et adopté notamment les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2019 ainsi que les états financiers annuels des biens sous administration pour les biens non réclamés pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 dans le but d'assurer une saine gestion de l'organisation. Il a également procédé à l'examen et à l'adoption du *Plan des immobilisations quinquennal 2020-2025 en ressources informationnelles, immobilières et matérielles* et du *Rapport annuel de gestion 2018-2019*. De plus, il a adopté le *Plan stratégique 2020-2023* de Revenu Québec.

Conformément au processus d'autorisation en vigueur, le conseil a approuvé la réalisation de projets majeurs en ressources informationnelles visant, entre autres, la modernisation des activités de recouvrement de Revenu Québec ainsi que l'amélioration des technologies et des processus d'encaissement. Il a également autorisé la signature d'engagements financiers de 5 millions de dollars et plus pour différents projets technologiques.

Dans le domaine des ressources humaines, le conseil a approuvé des directives, entre autres celle concernant l'ensemble des conditions de travail des conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines ainsi que celle sur les frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents. Il a aussi approuvé une politique sur l'appréciation de la performance et le soutien à la carrière, et il a entériné et autorisé la signature de la convention collective des professionnels et professionnelles de Revenu Québec.

4. Les informations sur le profil de compétences des membres du conseil d'administration, sur leur assiduité aux séances du conseil d'administration et à celles des comités dont ils sont membres, sur leur rémunération ainsi que sur la formation qu'ils ont reçue sont présentées à l'annexe 1, page 130.



De plus, le conseil a révisé le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs ainsi que la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Les comités du conseil d'administration

Les comités du conseil d'administration ont pour rôle principal de formuler des recommandations au conseil d'administration dans leur domaine d'intérêt respectif. Le mandat de ces comités ainsi que quelques-unes des responsabilités qu'ils ont assumées en 2019-2020 sont présentés ci-dessous.

Comité d'audit

Le comité d'audit s'assure que Revenu Québec adopte des pratiques de saine gouvernance, plus particulièrement en matière de contrôle interne, 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.

Au cours de l'exercice 2019-2020, le comité d'audit a tenu dix séances. Il a pris connaissance des résultats des travaux portant sur l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de la divulgation de l'information financière. Il a également assuré un suivi du plan d'action et du tableau de bord concernant le *Plan visant l'utilisation optimale des ressources*. De plus, il a examiné et approuvé la cartographie des risques majeurs.

Le comité a approuvé la planification des activités de la Direction de l'audit interne et de l'évaluation et assuré un suivi des rapports produits par l'audit interne.

Enfin, il a rencontré les représentants du Vérificateur général du Québec pour discuter de différents sujets, plus particulièrement du plan d'audit de l'exercice terminé le 31 mars 2019 et de celui des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés pour l'exercice clos le 31 décembre 2018.

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 2019-2020, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu trois séances. Il a pris connaissance des moyens utilisés pour assurer le suivi des actions mises en œuvre en matière de développement durable réalisées au cours de l'exercice 2018-2019 ainsi que du plan d'action 2019-2020 en éthique. Il a également procédé à l'examen des mesures administratives ou disciplinaires imposées en 2018-2019 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 2019-2020, le comité des ressources humaines a tenu cinq séances. Il a analysé le *Plan de l'effectif 2020-2021* de l'organisation. Il a aussi pris connaissance du tableau de bord du Bureau de la protection des droits de la clientèle et de celui des risques majeurs et sectoriels en ressources humaines, ainsi que des enjeux liés à la main-d'œuvre auxquels Revenu Québec est confronté.

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 2019-2020, le comité des services aux particuliers et aux entreprises a tenu quatre séances. Il a effectué un suivi de la mise en place des activités d'amélioration continue de la gestion intégrée de la qualité. Il a également pris connaissance de l'avancement des travaux liés aux programmes d'accompagnement des entreprises et des particuliers en affaires.

De plus, le comité a pris connaissance de l'analyse et des résultats de différents sondages sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services offerts par Revenu Québec et sur le respect de la démarche de vérification fiscale effectuée auprès des entreprises et des particuliers en affaires. Il a également pris connaissance du *Rapport annuel 2018-2019 du Bureau de la protection des droits de la clientèle*.

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 2019-2020, le comité des technologies de l'information a tenu quatre séances. Il a étudié le *Plan d'investissement en ressources informationnelles 2020-2024*. Il a aussi examiné et approuvé différents projets d'investissement, et il a effectué un suivi régulier des échéanciers et des risques liés aux projets informatiques.

De plus, le comité a accordé une attention particulière au sommaire des bénéfices tirés des projets d'investissement en ressources informationnelles. Il a également effectué un suivi des risques sectoriels en technologies de l'information.

Enfin, le comité a pris connaissance de l'évaluation du niveau de maturité de la sécurité des données à Revenu Québec.

Comité ad hoc sur la planification stratégique 2020-2023

Le comité ad hoc sur la planification stratégique a pour mandat d'analyser et de recommander au conseil d'administration le prochain plan stratégique de Revenu Québec. En 2019-2020, le comité a tenu sept séances et il a recommandé au conseil d'administration la planification stratégique 2020-2023.



La structure organisationnelle

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend dix directions générales. 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;
- la Direction générale de la protection des droits et de l'éthique;
- la Direction générale des communications;
- la Direction générale des enquêtes, de l'inspection et des poursuites pénales.

L'organigramme est présenté à l'annexe 3, page 159.





PARTIE 2 LA GESTION DES RESSOURCES

LES 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 5 Personnel par catégories d'emploi au 31 mars

Catégories d'emploi	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Personnel régulier			
Cadres ¹	659	657	660
Professionnels ²	4 605	4 842	5 436
Employés de bureau, techniciens et ouvriers	4 469	4 414	5 496
Total partiel	9 733	9 913	11 592
Personnel occasionnel			
Cadres ¹	6	9	7
Professionnels ²	402	488	93
Employés de bureau, techniciens et ouvriers	1 689	1 994	688
Total partiel	2 097	2 491	788
Total du personnel régulier et occasionnel	11 830	12 404	12 380
Étudiants et stagiaires rémunérés	361	419	444

1. Le terme *cadres* inclut la haute direction ainsi que les cadres juridiques, mais exclut les membres du conseil d'administration.

2. Le terme *professionnels* inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

TABLEAU 6 Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi

Catégories d'emploi	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cadres ¹	27	32	53
Professionnels ²	87	95	129
Employés de bureau, techniciens et ouvriers	165	180	170
Total	279	307	352

1. Le terme *cadres* inclut la haute direction ainsi que les cadres juridiques, mais exclut les membres du conseil d'administration.

2. Le terme *professionnels* inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.



TABLEAU 7 Taux de roulement du personnel régulier

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Taux de roulement (sans les départs à la retraite) ¹	3,3 %	4,1 %	3,7 %
Taux de roulement (départs à la retraite seulement) ²	2,9 %	3,1 %	3,1 %
Taux de roulement³	6,2 %	7,2 %	6,8 %

1. Inclut les démissions et les droits de retour.

2. Inclut seulement les départs à la retraite.

3. Inclut les démissions, les droits de retour et les départs à la retraite.

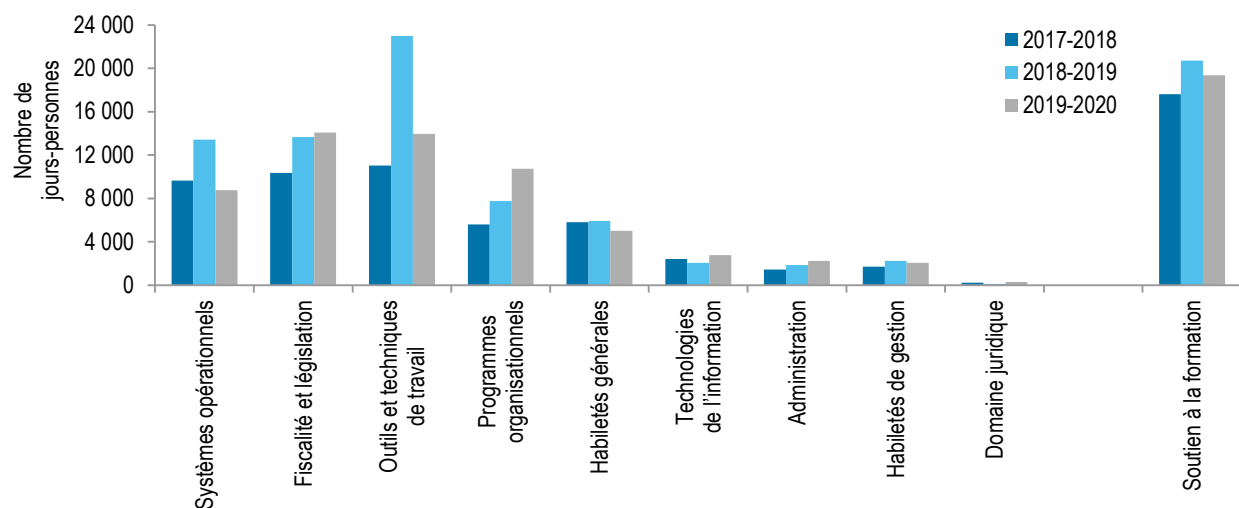
Formation et perfectionnement du personnel

Revenu Québec vise à favoriser le développement des compétences de son personnel. Le développement des compétences permet aux employés d'acquérir des connaissances et des habiletés techniques ou relationnelles, ou encore de maintenir ou d'améliorer celles qu'ils possèdent en relation avec l'exercice de leurs fonctions.

Au cours de l'exercice 2019-2020, Revenu Québec a consacré 79 278 jours-personnes à la formation de son personnel.

TABLEAU 8 Investissements en formation

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Nombre de jours-personnes	65 865	90 779	79 278
Nombre moyen de jours de formation par personne	5,4	7,1	6,2
Sommes investies (en millions de dollars)	18,0	23,3	23,4

GRAPHIQUE 5 Formation et perfectionnement selon les thèmes de formation

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

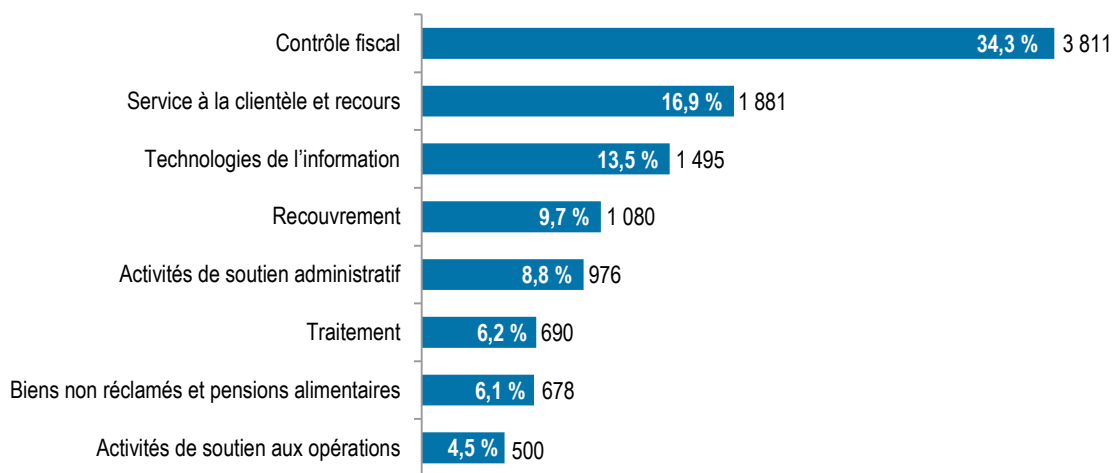
Revenu Québec est un organisme autre qu'un organisme budgétaire faisant partie du périmètre comptable du gouvernement québécois. Conformément à sa loi constitutive, il soumet annuellement ses prévisions budgétaires pour l'exercice financier suivant à l'approbation du gouvernement. De plus, il produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales. Les états financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2020 sont présentés à la partie 5 du présent rapport.

Pour l'exercice 2019-2020, des revenus de 1 215,6 millions de dollars et des charges de 1 241,6 millions de dollars ont été constatés.

Les efforts réalisés par secteurs d'activité

Les charges relatives à la rémunération de son effectif constituent le poste budgétaire le plus important de Revenu Québec. Pour l'exercice 2019-2020, 11 111 équivalents temps complet (ETC) ont été utilisés pour la réalisation de sa mission. Le graphique suivant présente la répartition des efforts par secteurs d'activité.

GRAPHIQUE 6 Répartition des ETC par secteurs d'activité



La gestion et le contrôle de l'effectif et les 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 21 144 943 pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. Toutefois, le cumulatif du nombre d'heures rémunérées pour cette période a totalisé 21 477 824 heures, soit 332 881 heures de plus que le plafond établi. Revenu Québec s'engage à prendre les actions requises afin de respecter les paramètres convenus avec les autorités pour l'année 2020-2021 quant au plafond des heures rémunérées. Ces actions viseront notamment à modifier le plan de l'effectif et à assurer, au cours de l'exercice, une gestion serrée de l'effectif, des heures supplémentaires et des heures travaillées par les étudiants à l'emploi de Revenu Québec.

TABLEAU 9 Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

Catégories d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées
Personnel d'encadrement	1 188 388	–	1 188 388
Personnel professionnel	9 449 459	55 748	9 505 207
Personnel de bureau, technicien et assimilé	10 176 547	98 337	10 274 884
Ouvriers et personnel d'entretien et de service	59 489	117	59 606
Étudiants et stagiaires	448 787	952	449 739
Total	21 322 670	155 154	21 477 824

TABLEAU 10 Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus au cours de la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020¹

Types de contrats	Contrats	(En dollars)
		Valeur
Contrats de services avec une personne physique ²	9	808 195
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ³	215	123 041 883
Total des contrats de services	224	123 850 078

1. Depuis 2018-2019, incluent l'ensemble desdits contrats, tant ceux qui ont reçu l'autorisation du président-directeur général de Revenu Québec que ceux dont l'autorisation n'était pas requise.

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

3. Le terme *contractant autre qu'une personne physique* désigne les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

En 2019-2020, Revenu Québec a octroyé ou adjugé 1 177 contrats pour une valeur de 144,7 millions de dollars.

Les investissements en immobilisations

Revenu Québec réalise des investissements en immobilisations dans le but d'accomplir sa mission et d'augmenter son efficacité et son efficience, et ainsi d'améliorer sa prestation de services aux citoyens. Au cours des dernières années, ces investissements lui ont permis de demeurer performant et de s'adapter aux nombreux changements technologiques, tout en contribuant à renforcer la synergie organisationnelle.

TABLEAU 11 Investissements en immobilisations¹

Immobilisations	(En milliers de dollars)		
	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Ressources informationnelles	91 418	84 346	83 316
Ressources immobilières	4 220	6 814	6 767
Ressources matérielles	13	52	615
Total	95 651	91 212	90 698

1. Les investissements incluent les coûts administratifs.

L'augmentation des investissements en ressources matérielles de 563 milliers de dollars en 2019-2020 est principalement attribuable à l'acquisition d'équipements spécialisés pour les activités de traitement massif.



LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

À Revenu Québec, les ressources informationnelles sont au cœur de nombreux projets et d'un grand nombre d'activités. En 2019-2020, quelque 50,8 millions de transactions ont été effectuées par voie électronique dans les systèmes de l'organisation.

Les dépenses et les investissements

Pour 2019-2020, les coûts réels en ressources informationnelles s'élèvent à 248,1 millions de dollars.

TABLEAU 12 Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

Type d'intervention	(En milliers de dollars)	
	Investissements	Dépenses
Projets ¹	42 559,9	3 785,0
Activités ²	40 756,4	161 019,8
Total	83 316,3	164 804,8

1. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03).

2. Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

Les investissements en ressources informationnelles permettent de réaliser des projets de développement, telle la mise en place des mesures sur la facturation obligatoire dans le secteur du transport rémunéré de personnes, et d'assurer l'évolution des services, telle la bonification du service d'authentification et du service de transmission d'une demande de remboursement de taxes. Ces investissements favorisent une saine gestion des actifs et la réalisation des objectifs du plan stratégique, en plus de répondre aux obligations légales.

Quant aux dépenses, elles permettent principalement d'assurer la disponibilité, la stabilité et la sécurité des systèmes, des infrastructures et des services informatiques qui sont nécessaires tant au bon fonctionnement de l'organisation qu'aux services offerts aux citoyens.





PARTIE 3 LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

LE PLAN STRATÉGIQUE 2016-2020

Le *Plan stratégique 2016-2020* de Revenu Québec s'articule autour des quatre enjeux suivants : la qualité des services, l'équité, la mobilisation du personnel et l'efficacité. La présente partie fait état des résultats obtenus en ce qui a trait aux orientations et aux objectifs inscrits dans ce plan, au terme de la dernière année d'application de celui-ci.

Au 31 mars 2020, Revenu Québec a atteint les cibles fixées pour 19 des 32 indicateurs mesurables. Quant à la majorité des cibles non atteintes, les efforts déployés par l'organisation au cours de l'exercice ont permis d'améliorer de façon appréciable les résultats et de s'approcher ainsi des cibles fixées.

TABLEAU 13 Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du *Plan stratégique 2016-2020*

ENJEU 1 QUALITÉ DES SERVICES			
Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Pages
Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services	2019-2020 : Citoyens : 95 %	88,1 % (2018)	35
	2019-2020 : Entreprises : 80 %	83,5 % (2019)	
Objectif 1.1.1 Simplifier les démarches de la clientèle ainsi que poursuivre l'allègement réglementaire et administratif			
Mesures mises en œuvre	2016-2020 : Faire un bilan des mesures	Un bilan des mesures est présenté.	35
Pourcentage d'inscriptions à Mon dossier	2019-2020 : Particuliers inscrits à Mon dossier : 30 %	36,9 %	
	2019-2020 : Entreprises inscrites à Mon dossier ¹ : 45 %	40,4 %	
Coûts des formalités administratives touchant les entreprises	2018 : Réduire le coût des formalités de 10 %, soit 30 % depuis 2016	35,2 %	
Objectif 1.1.2 Assurer la qualité de l'information donnée aux citoyens et aux entreprises			
Actions mises en place pour offrir une information de qualité	2016-2020 : Faire un bilan des actions	Un bilan des actions est présenté.	36
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			
Taux de satisfaction à l'égard du service offert par le personnel	2019-2020 : Particuliers : 90 % ou plus	88,7 % (2018)	37
	2019-2020 : Entreprises : 90 % ou plus	86,5 % (2019)	
Taux de satisfaction à l'égard de l'approche en contrôle fiscal	2019-2020 : Particuliers : 80 %	76,4 % (2019)	
	2019-2020 : Entreprises : 80 %	87,5 % (2019)	



ENJEU 2ÉQUITÉ			
Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Pages
Taux de remise volontaire des sommes dues	2016-2020 : Démontrer une tendance positive	91,4 %	38
Proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	2016-2020 : Citoyens ² : 95 % ou plus	94,6 %	
	2016-2020 : Entreprises ² : 88 %	85,7 %	
Objectif 2.1.1 Aider les citoyens et les entreprises à remplir leurs obligations et à se prévaloir de leurs droits			
Nombre de particuliers en affaires et de petites et moyennes entreprises (PME) ayant bénéficié du programme d'accompagnement	2019-2020 Particuliers en affaires : 1 920	1 946	39
	2019-2020 PME : 3 300	3 561	
Objectif 2.1.2 Influer sur les comportements des citoyens et des entreprises en vue de favoriser le respect des lois fiscales			
Taux d'évasion fiscale	2016-2020 : Faire baisser l'évasion fiscale dans les secteurs à risque	Un bilan des résultats est présenté.	39
Objectif 2.1.3 Prévenir, contrer et réprimer les infractions à l'égard des lois et des règlements que nous appliquons			
Taux de condamnation	2016-2020 : 95 % ou plus	97,1 %	41
Taux de conformité aux obligations fiscales à la suite d'une inspection	2019-2020 : Atteindre un taux global de 75 %	72,0 %	
ENJEU 3MOBILISATION DU PERSONNEL			
Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Pages
Indice de mobilisation	2019-2020 : Faire augmenter l'indice de mobilisation de 2018 à 2020	7,5 sur une échelle de 10	43
Objectif 3.1.1 Renforcer la culture organisationnelle favorisant la concertation, l'engagement et la reconnaissance			
Actions posées afin d'appuyer la concertation, l'engagement et la reconnaissance du personnel	2016-2020 : Faire un bilan des actions	Un bilan des actions est présenté.	43
Objectif 3.1.2 Développer les compétences et offrir des occasions d'apprentissage favorisant l'évolution de la carrière			
Pourcentage des membres du personnel rencontrés par leur gestionnaire concernant leur carrière	2019-2020 : 95 %	88,3 %	44
Objectif 3.1.3 Améliorer les pratiques de gestion de la performance du personnel			
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 %	89,5 %	44



ENJEU 4				EFFICIENCE	
Indicateurs		Cibles	Résultats 2019-2020	Pages	
Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales (admin. fisc.)		2016-2020 : Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.	45	
Taux d'utilisation des services en ligne		2019-2020 Déclarations de revenus : 85 %	Les deux cibles sont atteintes.		
		2019-2020 Autres services en ligne : 75 %	Deux cibles sur six sont atteintes.		
Objectif 4.1.1 Intégrer en continu les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion					
Étalonnage des meilleures pratiques de gestion et de gouvernance		2016-2020 : Faire un bilan des études d'étalonnage	Un bilan des études est présenté.	47	
Objectif 4.1.2 Optimiser et simplifier nos processus					
Actions mises en place pour optimiser et simplifier nos processus		2016-2020 : Faire un bilan des actions	Un bilan des actions est présenté.	48	
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 %	95,1 %		
		2019-2020 Taux d'utilisation des méthodes agiles en ce qui concerne le maintien de l'actif informationnel : 70 %	95,1 % ³		
Objectif 4.1.3 Poursuivre la mise en œuvre de la vision d'affaires et de l'architecture d'entreprise					
Taux de réalisation de la vision d'affaires et de l'architecture d'entreprise		2016-2020 : Démontrer une progression constante	74,7 %	49	
Taux de réalisation du plan d'investissement en ressources informationnelles ⁴		2016-2020 : Maintenir un taux annuel de réalisation de 80 %	86,4 %		

1. Le 30 mars 2017, Clic Revenu est devenu Mon dossier pour les entreprises.
2. Le terme *citoyens* inclut les particuliers en affaires, et le terme *entreprises* désigne les entreprises ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.
3. Depuis la restructuration de la Direction générale du traitement et des technologies (DGT) le 1^{er} avril 2019, l'organisation du travail tend à évoluer vers la culture produit. Puisque chacune des équipes rattachées à la DGT endosse la responsabilité de développer et de maintenir l'actif informationnel, le taux d'utilisation des méthodes agiles dans la réalisation des projets relatifs aux ressources informationnelles et le maintien de l'actif informationnel ne peut plus être dissocié.
4. Le 1^{er} avril 2019, le plan triennal des investissements est devenu le plan d'investissement en ressources informationnelles.



ENJEU 1 QUALITÉ DES SERVICES

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services								
2019-2020 : Citoyens : 95 %	n. d. (2016)	85,5 % (2016)	n. d. (2016)	85,5 % (2016)	91 % (2018)	88,1 % (2018)	95 % (2019)	88,1 % (2018)
2019-2020 : Entreprises : 80 %	n. d. (2015)	77,2 % (2015)	80 % (2017)	76,7 % (2017)	80 % (2017)	76,7 % (2017)	80 % (2019)	83,5 % (2019)

Revenu Québec mesure annuellement la satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services qu'il offre, à l'aide d'un sondage réalisé en alternance auprès de la clientèle des particuliers et de celle des entreprises.

Le plus récent sondage réalisé démontre que la satisfaction de la clientèle des entreprises continue de s'améliorer. D'ailleurs, le taux de celle-ci a dépassé la cible de 80 % visée pour l'exercice 2019-2020. Pour sa part, le taux de satisfaction de la clientèle des particuliers s'est amélioré depuis 2016-2017. Toutefois, il est demeuré inférieur à la cible ambitieuse de 95 %, et ce, malgré les efforts déployés par l'organisation, notamment dans le cadre du virage clientèle. Plusieurs mesures, s'inscrivant dans ce virage, ont été réalisées dont la simplification de certaines communications destinées à la clientèle, l'amélioration du programme d'assurance qualité touchant les informations transmises par téléphone à la clientèle, le programme d'accompagnement des particuliers en affaires et l'apport d'une amélioration à Mon dossier permettant aux particuliers de s'authentifier via leur institution financière afin d'avoir accès aux services en ligne.

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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Mesures mises en œuvre								
2016-2020 : Faire un bilan des mesures	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des mesures est présenté plus bas.
Pourcentage d'inscriptions à Mon dossier								
2019-2020 : Particuliers inscrits à Mon dossier : 30 %	21 %	25,2 %	24 %	28,8 %	29 %	32,3 %	30 %	36,9 %
2019-2020 : Entreprises inscrites à Mon dossier ¹ : 45 %	33 %	30,3 %	38 %	33,4 %	40 %	37,2 %	45 %	40,4 %
Coûts des formalités administratives touchant les entreprises								
2018 : Réduire le coût des formalités de 10 %, soit 30 % depuis 2016	s. o.	30,8 %	s. o.	33,0 %	30 %	35,2 %	30 %	35,2 %

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

Pour simplifier les services offerts aux citoyens et aux entreprises et améliorer leur fiabilité et leur accessibilité, Revenu Québec a notamment

- réalisé les 19 actions qui lui étaient assignées dans le *Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif*, ce qui lui a permis de dépasser l'objectif fixé (des renseignements supplémentaires à ce propos figurent à la page 55, dans la partie « L'allègement réglementaire et administratif »);
- continué les travaux de simplification de certaines communications destinées à la clientèle, notamment l'avis d'affectation du crédit d'impôt pour solidarité ainsi que plusieurs lettres liées aux activités en non-production;
- accru les échanges électroniques avec les entreprises, notamment par la bonification de Mon dossier pour les représentants professionnels et du service de transmission d'une demande de remboursement de taxes;
- poursuivi le déploiement de l'offre de services relative à la transmission électronique des déclarations de revenus des particuliers en ajoutant la possibilité de transmettre des déclarations originales et amendées d'une année antérieure supplémentaire à l'année d'imposition en cours;
- continué les travaux visant à simplifier, pour les contribuables, la déclaration des transactions de titres négociées sur les marchés financiers et à offrir aux négociants et aux courtiers en valeurs mobilières un allègement administratif.

Revenu Québec a atteint les cibles fixées pour l'exercice 2019-2020, sauf celle concernant le pourcentage d'entreprises inscrites à Mon dossier. À cet égard, il s'est doté d'un plan d'action visant à offrir des services simples, modernes et personnalisés aux entreprises dans le but de les aider à respecter leurs obligations fiscales et de favoriser ainsi l'augmentation de l'utilisation des services en ligne.

Objectif 1.1.2 Assurer la qualité de l'information donnée aux citoyens et aux entreprises								
Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Actions mises en place pour offrir une information de qualité								
2016-2020 : Faire un bilan des actions	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des actions est présenté plus bas.

Dans le but de fournir à ses clientèles de l'information de qualité, Revenu Québec a mis en place différents programmes d'assurance qualité depuis l'exercice 2016-2017. En 2019-2020, il a

- continué d'assurer le contrôle de la qualité des appels reçus au centre d'appels concernant les dossiers de recouvrement;
- poursuivi l'amélioration du programme d'assurance qualité touchant les informations transmises par téléphone à la clientèle.



Orientation 1.2 Entretenir 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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Taux de satisfaction à l'égard du service offert par le personnel								
2019-2020 : Particuliers : 90 % ou plus	n. d. (2016)	88,4 % (2016)	n. d. (2016)	88,4 % (2016)	88 % (2018)	88,7 % (2018)	90 % (2019)	88,7 % (2018)
2019-2020 : Entreprises : 90 % ou plus	n. d. (2015)	81,2 % (2015)	85 % (2017)	84,5 % (2017)	85 % (2017)	84,5 % (2017)	90 % (2019)	86,5 % (2019)
Taux de satisfaction à l'égard de l'approche en contrôle fiscal								
2019-2020 : Particuliers : 80 %	n. d. (2016)	68,3 % (2016)	72 % (2017)	71,5 % (2017)	76 % (2018)	74,5 % (2018)	80 % (2019)	76,4 % (2019)
2019-2020 : Entreprises : 80 %	80 % (2015)	81,9 % (2015)	80 % (2017)	84,6 % (2017)	80 % (2018)	88,3 % (2018)	80 % (2019)	87,5 % (2019)

Le lien de confiance avec sa clientèle est primordial pour Revenu Québec. C'est pourquoi il mise sur le développement d'une relation positive avec celle-ci en privilégiant une approche axée sur l'accompagnement et sur la satisfaction à l'égard du service offert par son personnel. À ce sujet, le taux de satisfaction des entreprises continue de progresser depuis 2015, alors que celui des particuliers est demeuré stable depuis 2016. Les cibles n'ont pas été atteintes, mais les résultats se sont grandement approchés de celles-ci.

Revenu Québec mise aussi sur l'expérience positive de la clientèle lors des activités de contrôle fiscal en s'appuyant sur ses valeurs organisationnelles, soit l'intégrité, l'équité, le respect et l'excellence du service. Pour examiner la qualité de sa démarche de vérification fiscale, il demande une rétroaction en ligne après chaque vérification effectuée. En 2019, le taux de satisfaction de la clientèle des particuliers a continué de s'améliorer, alors que celui des entreprises est demeuré stable. Toutefois, la cible fixée pour la clientèle des entreprises a été dépassée.

Ces résultats sont attribuables aux actions suivantes que Revenu Québec a menées :

- il a maintenu ses pratiques visant à s'assurer que le personnel comprend et intègre l'approche basée sur l'accompagnement de la clientèle;
- il a continué de s'assurer d'intégrer les principes de la Charte des droits des contribuables et des mandataires à l'offre de services;
- il a maintenu sa démarche d'assurance qualité touchant les activités de vérification fiscale externe;
- il a poursuivi les travaux en vue de simplifier les interventions effectuées auprès des citoyens et des entreprises en se basant sur les principes de l'économie comportementale;
- il a organisé des consultations auprès de partenaires externes, tels que l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et le Conseil québécois du commerce de détail, afin de mieux saisir leurs enjeux et de transmettre de l'information d'intérêt aux membres qu'ils représentent;
- il a continué d'offrir des mesures d'assouplissement aux citoyens et aux entreprises qui sont dans l'impossibilité de respecter, dans les délais habituels, leurs obligations fiscales en raison de situations exceptionnelles et indépendantes de leur volonté (des renseignements supplémentaires à ce propos sont présentés à l'annexe 5, page 162).



ENJEU 2 ÉQUITÉ

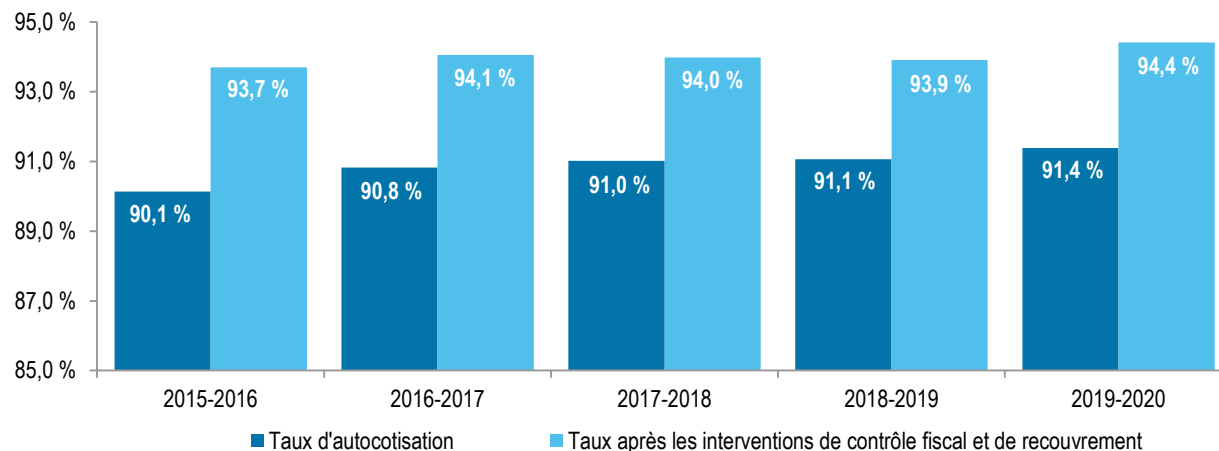
Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Taux de remise volontaire des sommes dues								
2016-2020 : Démontrer une tendance positive	Démontrer une tendance positive	90,8 %	Démontrer une tendance positive	91,0 %	Démontrer une tendance positive	91,1 %	Démontrer une tendance positive	91,4 %
Proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits								
2016-2020 : Citoyens ¹ : 95 % ou plus	95 %	94,3 %	95 %	95,0 %	95 %	94,9 %	95 %	94,6 %
2016-2020 : Entreprises ¹ : 88 %	88 %	86,0 %	88 %	86,3 %	88 %	84,8 %	88 %	85,7 %

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

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.

Le taux de remise volontaire des sommes dues a pour but d'établir la proportion des sommes remises par les contribuables et les mandataires par rapport aux sommes qui auraient dû être remises. À cet effet, 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 qui suit illustre l'évolution de ce taux et permet de constater que la grande majorité des particuliers et des entreprises du Québec se conforment volontairement aux règles prévues par le régime fiscal québécois.

GRAPHIQUE 7 Évolution du taux de remise des sommes dues¹



1. Les résultats du taux de remise des sommes dues de l'exercice 2019-2020 sont préliminaires. En raison des mesures d'assouplissement mises en place par le gouvernement durant la pandémie, des délais additionnels sont nécessaires pour la production des états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2020.

Revenu Québec mise également sur sa nouvelle approche en contrôle fiscal, sur la qualité des services offerts à la clientèle et sur ses services en ligne pour faciliter la production des déclarations par les contribuables et les mandataires. En 2019-2020, la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus se situe tout près des cibles visées.

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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Nombre de particuliers en affaires et de petites et moyennes entreprises (PME) ayant bénéficié du programme d'accompagnement								
2019-2020 Particuliers en affaires : 1 920	n. d.	704	n. d.	1 880	1 880	2 125	1 920	1 946
2019-2020 PME : 3 300	n. d.	1 408	n. d.	3 134	3 200	3 448	3 300	3 561

Pour aider les citoyens et les entreprises à remplir leurs obligations et à se prévaloir de leurs droits, Revenu Québec a déployé des efforts pour

- réaliser des activités de sensibilisation et de prévention auprès de la clientèle et des représentants professionnels;
- inciter les particuliers en affaires et les PME à participer au programme d'accompagnement visant à les aider à bien remplir leurs obligations fiscales à des moments clés du cycle de vie de leur entreprise et à développer une relation de confiance avec eux basée sur la collaboration, l'ouverture, la transparence et la compréhension mutuelle;
- diffuser certaines informations sur les médias sociaux et tenir des séances de clavardage sur Facebook avec les citoyens et les entreprises. (Le 9 décembre 2019, Revenu Québec s'est vu décerner un prix Zénith dans la catégorie Communication numérique pour son projet Clavarder avec Revenu Québec, ça s'imposait – Séances de clavardage avec les particuliers sur la page Facebook de Revenu Québec pour la période de pointe 2018.)

Le nombre d'accompagnements réalisés par Revenu Québec a dépassé les cibles fixées pour l'exercice 2019-2020.

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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Taux d'évasion fiscale								
2016-2020 : Faire baisser l'évasion fiscale dans les secteurs à risque	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des résultats est présenté plus bas.

Pour favoriser le respect des lois fiscales, Revenu Québec analyse différents domaines d'activité. Ainsi, depuis plusieurs années, il se penche sur l'évasion fiscale dans certains secteurs à risque, notamment la construction, les bars, le transport rémunéré de personnes et les boissons alcooliques. En 2019-2020, il a

- mesuré de nouveau l'ampleur de l'évasion fiscale dans le secteur des bars, ce qui lui a permis de constater que la sous-déclaration dans ce secteur est passée de 9,0 % en 2015 à 10,6 % en 2018;
- mesuré l'ampleur de l'évasion fiscale liée à l'impôt et aux taxes dans le secteur du transport rémunéré de personnes, ce qui lui a permis de constater que celle-ci est passée de 59,2 millions de dollars en 2011 à 40,5 millions de dollars en 2018.



De plus, pour favoriser le respect des obligations fiscales, l'organisation a, entre autres,

- poursuivi la réalisation des actions prévues dans le plan d'action pour assurer l'équité fiscale, notamment par
 - la mise en place de l'obligation, depuis le 1^{er} janvier 2019, pour les entreprises internationales et les exploitants de plateformes numériques désignées qui vendent aux consommateurs québécois des biens meubles incorporels ou des services ainsi que, depuis le 1^{er} septembre 2019, pour les entreprises canadiennes hors Québec inscrites au fichier de la TPS/TVH qui vendent aux consommateurs québécois des biens meubles corporels, incorporels ou des services, de s'inscrire au fichier de la TVQ, de percevoir cette taxe et de la remettre, obligation qui a
 - entraîné l'inscription de 533 entreprises internationales et canadiennes hors Québec en date du 31 mars 2020,
 - permis à Revenu Québec d'encaisser 114,6 millions de dollars pour l'exercice 2019-2020,
 - donné lieu à la mise en ligne d'un nouveau service (Mon dossier pour les fournisseurs hors Québec) pour faciliter l'inscription de ces entreprises au fichier de la TVQ;
 - la révision du programme de divulgation volontaire, qui tient compte des travaux récents en matière d'échange de renseignements au niveau international, notamment ceux de l'OCDE⁵ relatifs à l'érosion de la base d'imposition et au transfert de bénéfices, et qui est largement inspirée du programme fédéral de divulgations volontaires;
 - la réalisation de travaux visant à inciter notamment les contribuables et les promoteurs à faire preuve d'intégrité ou à divulguer les planifications fiscales agressives, qui ont débouché sur des mesures de dissuasion, telles que
 - l'inscription au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics des entreprises qui se sont vu imposer une pénalité dans le cadre d'une cotisation finale pour évitement fiscal abusif ainsi que des promoteurs des opérations en cause qui se sont vu imposer une pénalité au même titre,
 - le renforcement du mécanisme de divulgation obligatoire de certaines planifications fiscales et la mise en place d'un régime particulier permettant à Revenu Québec de mieux contrer les stratagèmes fiscaux impliquant un trompe-l'œil ainsi que d'un régime de divulgation des contrats de prête-nom;
 - l'organisation d'un colloque, en juin 2019, dans le cadre du Forum en matière de phénomènes fiscaux internationaux et émergents, traitant de l'incidence de l'économie numérique sur les administrations fiscales et auquel plus de 300 personnes ont participé, qui a été couronné de succès;
 - la conclusion, en collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada, du projet pilote d'une durée d'un an destiné à accroître la perception des taxes applicables sur les colis provenant de l'étranger, qui a permis, au 14 octobre 2019, de traiter 166 459 colis et de percevoir 1 471 663 dollars au titre de différentes taxes (TVQ, TPS, TVH et TVP), dont 237 730 dollars en TVQ;
- fait connaître sa façon d'appliquer les lois et les règlements, notamment celles et ceux qui sont relatifs aux montages fiscaux douteux;
- commencé les travaux visant à mieux connaître les clientèles du secteur du recouvrement et du secteur de la divulgation volontaire, en vue de mettre en place une stratégie adaptée à leurs besoins;
- poursuivi les activités de vérification auprès des entreprises visées par l'attestation de Revenu Québec afin de les sensibiliser au respect de leurs obligations fiscales et de favoriser l'autocotisation;



- réalisé, aux fins d'innovation ainsi que de recherche et développement, des travaux liés à
 - l'implantation d'une solution évolutive visant la facturation obligatoire dans le secteur du transport rémunéré de personnes;
 - l'obligation, pour le secteur de l'entretien ménager des édifices publics, d'obtenir l'attestation de Revenu Québec;
 - l'économie numérique;
- réalisé des activités de contrôle fiscal et de recouvrement des créances dont les résultats sont présentés aux pages 17 et 18.

TABLEAU 14 Planifications fiscales agressives et divulgations volontaires

	(En millions de dollars)		
	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Planifications fiscales agressives	119,3	178,4	198,3
Divulgations volontaires	184,8	207,9	205,2

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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Taux de condamnation								
2016-2020 : 95 % ou plus	95 %	96,9 %	95 %	96,4 %	95 %	96,0 %	95 %	97,1 %
Taux de conformité aux obligations fiscales à la suite d'une inspection								
2019-2020 : Atteindre un taux global de 75 %	75 %	86,1 %	75 %	82,7 %	75 %	76,6 %	75 %	72,0 %

Pour prévenir, contrer et réprimer les infractions à l'égard des lois et des règlements qu'il applique, Revenu Québec réalise des activités d'enquête et d'inspection et engage des poursuites pénales. Il effectue 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 ainsi que différents ministères et organismes. Ces enquêtes peuvent s'inscrire dans le cadre de plans gouvernementaux, tels ACCES Tabac et Actions concertées contre les crimes économiques et financiers.

En 2019-2020, Revenu Québec a maintenu un taux de condamnation supérieur à la cible fixée. Toutefois, il a enregistré un taux de conformité aux obligations fiscales à la suite d'une inspection plus faible que la cible fixée en raison d'une meilleure sélection des dossiers à risque de non-conformité.



Les tableaux ci-dessous présentent le nombre de dossiers d'enquête sur des fraudes fiscales en cours visant des contribuables et des mandataires ainsi que le nombre d'inspections par secteurs d'activité.

TABLEAU 15 Activités d'enquête

Enquêtes	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Dossiers d'enquête en cours	94	113	143

TABLEAU 16 Activités d'inspection

Activités d'inspection	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Restauration	8 940	10 528	8 742
Bars	3 731	2 746	2 347
Tabac	1 879	2 239	1 383
Carburant	2 071	2 340	1 784
Hébergement touristique ¹	s. o.	4 497	4 535
Total	16 621	22 350	18 791

1. Cette activité a débuté le 12 juin 2018.

Revenu Québec effectue également des activités de contrôle supplémentaires relativement aux entreprises nouvellement inscrites au fichier de la TVQ. Ces inspections lui permettent d'intervenir rapidement dans les cas où il n'y a pas d'activité commerciale au sein des entreprises visées, 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 17 Condamnations, amendes et peines d'emprisonnement

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Condamnations ¹	11 995	12 433	9 690
Amendes (en millions de dollars) ^{1, 2}	133,3	258,2	60,8
Peines d'emprisonnement	61	64	43

1. Le nombre de condamnations et les montants des amendes incluent des résultats relatifs à la TPS/TVH.

2. Le montant des amendes inscrit pour l'exercice 2018-2019 inclut des résultats importants non récurrents.



ENJEU 3 MOBILISATION DU PERSONNEL

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Indice de mobilisation								
2019-2020 : Faire augmenter l'indice de mobilisation de 2018 à 2020	s. o.	n. d.	s. o.	7 sur une échelle de 10	s. o.	n. d.	Faire augmenter l'indice de mobilisation de 2018 à 2020	7,5 sur une échelle de 10

Revenu Québec doit compter sur un personnel mobilisé pour réaliser sa mission. Le sondage effectué en 2019 a permis d'enregistrer un taux de mobilisation supérieur au précédent et d'atteindre la cible fixée pour l'exercice 2019-2020.

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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Actions posées afin d'appuyer la concertation, l'engagement et la reconnaissance du personnel								
2016-2020 : Faire un bilan des actions	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des actions est présenté plus bas.

Revenu Québec considère son personnel comme étant sa principale richesse et une ressource clé essentielle à la réalisation de sa mission. Il accorde donc une grande importance au renforcement de la culture organisationnelle favorisant la concertation, l'engagement et la reconnaissance. C'est pourquoi il a déployé d'importantes mesures au cours des douze derniers mois, notamment les suivantes :

- il a poursuivi les actions relatives aux constats découlant du sondage sur la mobilisation qui a été effectué au cours de l'exercice 2017-2018;
- il a mis en œuvre des actions pour faire face aux enjeux liés à la main-d'œuvre;
- il a défini ce qu'est l'expérience employé dans le contexte organisationnel et déployé des actions permettant d'en assurer l'essor;
- il a proposé des solutions novatrices en matière d'aménagement des lieux afin de créer un milieu de travail stimulant, entre autres
 - il a continué de regrouper des membres de son personnel et a ainsi bénéficié des avantages financiers et fonctionnels liés à la mise en commun des ressources humaines, physiques et technologiques,
 - il a poursuivi ses efforts de revitalisation des environnements de travail,
 - il a continué d'offrir des espaces de travail innovants, collaboratifs et attractifs pour favoriser la mobilisation des employés, la synergie et la collaboration, et ainsi optimiser l'efficacité organisationnelle.



Le 21 novembre 2019, Revenu Québec s'est vu remettre le prix Gestion des ressources humaines de l'Institut d'administration publique de Québec, pour son projet Valorisation et inclusion de la diversité. Ce projet a pour objectif d'intégrer des pratiques proactives en matière d'inclusion dans le but de faire de la diversité une richesse.

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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Pourcentage des membres du personnel rencontrés par leur gestionnaire concernant leur carrière								
2019-2020 : 95 %	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	61,5 %	95 %	88,3 %

Revenu Québec soutient le développement des compétences de son personnel et lui offre des occasions d'apprentissage favorisant l'évolution de sa carrière. Les échanges entre le gestionnaire et son employé sur les possibilités de développement et les aspirations professionnelles de celui-ci s'avèrent un levier incontournable pour soutenir cet objectif. Pour connaître la portée de ses interventions, l'organisation mesure le pourcentage des membres du personnel rencontrés par leur gestionnaire concernant leur carrière. Le résultat obtenu en 2019-2020 est notamment attribuable à la mise en œuvre de la stratégie de développement visant l'appropriation du rôle d'accompagnateur par les gestionnaires.

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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
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 %	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	62,9 %	95 %	89,5 %

Revenu Québec favorise le changement de culture en ce qui a trait aux pratiques de gestion de la performance du personnel. Pour mesurer les gestes qu'il pose en ce sens, il évalue le pourcentage des membres du personnel ayant reçu des attentes signifiées et ayant fait l'objet d'une évaluation de la performance en cours d'année. De plus, pour continuer à améliorer ses pratiques de gestion de la performance, il a poursuivi la consolidation des pratiques liées aux nouveaux outils et celle des processus d'appréciation de la performance. Il a aussi déployé une stratégie de communication pour sensibiliser les gestionnaires à la culture souhaitée.

En 2019-2020,

- 91,8 % des employés ont reçu des attentes signifiées;
- 89,5 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation de la performance.

Le programme d'appréciation de la performance et de soutien à la carrière mis en place pour soutenir les objectifs 3.1.2 et 3.1.3 a impliqué des changements majeurs dans les pratiques de gestion des ressources humaines au sein de l'organisation. Les résultats obtenus, qui s'approchent des cibles fixées, montrent que l'important virage entrepris et les nombreux efforts investis au cours des dernières années ont porté fruit.



ENJEU 4 EFFICIENCE

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales (admin. fisc.)								
2016-2020 : Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus	Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.	Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.	Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.	Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.
Taux d'utilisation des services en ligne								
2019-2020 Déclarations de revenus : 85 %	Voir le tableau 19 à la page 46.	Deux cibles sur deux sont atteintes.	Voir le tableau 19 à la page 46.	Deux cibles sur deux sont atteintes.	Voir le tableau 19 à la page 46.	Une cible sur deux est atteinte.	Voir le tableau 19 à la page 46.	Les deux cibles sont atteintes.
2019-2020 Autres services en ligne : 75 %	Voir le tableau 19 à la page 46.	Cinq cibles sur six sont atteintes.	Voir le tableau 19 à la page 46.	Six cibles sur six sont atteintes.	Voir le tableau 19 à la page 46.	Deux cibles sur six sont atteintes.	Voir le tableau 19 à la page 46.	Deux cibles sur six sont atteintes.

Pour assurer l'efficacité de ses activités, Revenu Québec compare sa performance à celle d'autres administrations fiscales⁶ dans le monde en réalisant des études d'étalonnage. Ainsi, il peut la comparer selon divers aspects : la gestion des ressources, la prestation électronique de services ainsi que la perception des impôts et des taxes.

6. Administrations fiscales observées : Agence du revenu du Canada (ARC), Australian Taxation Office (ATO), New Zealand Inland Revenue Department (NZIRD), Internal Revenue Service (IRS), Inland Revenue Authority of Singapore (IRAS) et HM Revenue & Customs (HMRC).

TABLEAU 18 Synthèse d'études d'étalonnage

Indicateurs	Résultat de Revenu Québec en 2017-2018	Moyenne des administrations fiscales en 2017-2018	Position	Tendance du résultat de Revenu Québec
Proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets	4,7 %	7,3 %	3/7	À la baisse
Proportion des sociétés ayant produit leur déclaration de revenus dans les délais prescrits ¹	86,3 %	82,2 %	1/4	Stable
Proportion des particuliers ayant produit leur déclaration de revenus dans les délais prescrits ²	95,0 %	89,9 %	2/5	Stable
Dépenses liées à l'administration fiscale par client (en dollars canadiens) ³	120	149	3/7	Stable
Nombre de déclarations traitées par ETC	1 252	1 183	4/7	À la hausse
Proportion des déclarations de revenus transmises par voie électronique – Sociétés ⁴	84,3 %	90,8 %	5/6	À la hausse
Proportion des déclarations de revenus transmises par voie électronique – Particuliers	85,0 %	89,0 %	6/7	À la hausse
Dépenses liées à l'administration fiscale en fonction des recettes fiscales et extrabudgétaires	0,83 %	0,66 %	5/7	À la baisse
Dépenses liées à l'administration fiscale en fonction du PIB	0,204 %	0,156 %	6/7	À la baisse

1. Les résultats de l'IRS, de l'ARC et du HMRC ne sont pas disponibles.

2. Les résultats de l'IRS et de l'ARC ne sont pas disponibles.

3. Les dépenses liées à l'administration fiscale par client sont exprimées en dollars canadiens grâce à l'utilisation d'indices de parité de pouvoir d'achat comme mode de comparaison des différentes devises.

4. Les résultats de l'IRAS ne sont pas disponibles.

Dans l'objectif d'améliorer son efficacité, Revenu Québec a choisi de miser sur une plus grande utilisation de ses services en ligne.

TABLEAU 19 Taux d'utilisation des services en ligne

	2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Déclarations de revenus						
Déclaration de revenus des particuliers	82 %	85,0 %	83 %	82,4 %	85 %	85,3 %
Déclaration de revenus des sociétés	84 %	84,3 %	85 %	85,9 %	85 %	86,6 %
Autres services en ligne						
Déclaration de retenues à la source	65 %	70,0 %	72 %	73,7 %	75 %	76,9 %
Déclaration de la TPS/TVH et de la TVQ	48 %	49,3 %	62 %	54,2 %	75 %	58,0 %
Paiement en ligne – Particuliers	43 %	42,6 %	59 %	48,2 %	75 %	55,8 %
Paiement en ligne – Entreprises	42 %	49,6 %	62 %	53,7 %	75 %	57,0 %
Dépôt direct – Particuliers	75 %	92,8 %	75 %	93,3 %	75 %	93,9 %
Dépôt direct – Entreprises	31 %	36,2 %	56 %	37,1 %	75 %	39,3 %

Bien que l'utilisation de la totalité des services en ligne s'accroisse en raison de leur offre élargie et de leur grande accessibilité, Revenu Québec constate qu'une grande part de sa clientèle tarde à adopter leur utilisation, et ce, malgré



les efforts consentis pour faire connaître et bonifier l'offre de services disponibles. Ainsi, il continue de réaliser des travaux pour promouvoir auprès de sa clientèle les bénéfices qu'elle peut tirer de l'utilisation des services en ligne. D'ailleurs, il s'est doté d'un plan d'action visant à offrir des services simples, modernes et personnalisés dans le but d'aider les entreprises à respecter leurs obligations fiscales et de favoriser ainsi l'augmentation de l'utilisation des services en ligne. En 2019-2020, la moitié des cibles ambitieuses fixées en 2016 ont été atteintes.

Orientation 4.1 Accroître la performance organisationnelle

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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Étalonnage des meilleures pratiques de gestion et de gouvernance								
2016-2020 : Faire un bilan des études d'étalonnage	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des études est présenté plus bas.

L'adoption en continu des meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion dans le respect des exigences légales auxquelles Revenu Québec est soumis lui permet d'accroître sa performance organisationnelle. Au cours de la dernière année, l'organisation a

- mandaté L'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP pour produire des études d'étalonnage ainsi que des capsules de veille stratégique, ce qui lui a permis de déterminer, en s'appuyant sur les études réalisées, les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion;
- répertorié et analysé les études d'étalonnage ainsi que les capsules de veille stratégique de l'ENAP, et les a diffusées dans son site intranet;
- démarré les travaux permettant de mettre en œuvre des initiatives pour favoriser l'utilisation des services en ligne et cerner les besoins de la clientèle des entreprises, y compris ceux des entreprises qui n'utilisent pas ces services.



Objectif 4.1.2 Optimiser et simplifier nos processus

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Actions mises en place pour optimiser et simplifier nos processus								
2016-2020 : Faire un bilan des actions	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des actions est présenté plus bas.
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 %	45 %	78,3 %	55 %	88,4 %	65 %	94,3 %	70 %	95,1 %
2019-2020 Taux d'utilisation des méthodes agiles en ce qui concerne le maintien de l'actif informationnel : 70 %	63 %	83,3 %	66 %	80,4 %	68 %	75,5 %	70 %	95,1 % ¹

1. Depuis la restructuration de la Direction générale du traitement et des technologies (DGT) le 1^{er} avril 2019, l'organisation du travail tend à évoluer vers la culture produit. Puisque chacune des équipes rattachées à la DGT endosse la responsabilité de développer et de maintenir l'actif informationnel, le taux d'utilisation des méthodes agiles dans la réalisation des projets relatifs aux ressources informationnelles et le maintien de l'actif informationnel ne peut plus être dissocié.

En 2019-2020, Revenu Québec a réalisé différents travaux relatifs à l'optimisation et à la simplification de ses processus afin d'améliorer l'efficacité organisationnelle. Les travaux qu'il a menés lui ont permis

- d'élaborer un tableau de bord en vue d'utiliser de façon optimale des ressources et de mettre en œuvre des mesures permettant d'améliorer la performance quant aux aspects qui présentent un potentiel d'optimisation, soit
 - la prestation électronique de services,
 - la gestion des ressources humaines,
 - l'allègement du fardeau administratif et l'intégration de la technologie,
 - la capacité de l'organisation à utiliser ses ressources de façon optimale;
- de simplifier le traitement des requêtes provenant des bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité ainsi que celui des requêtes concernant les versements anticipés du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés;
- d'optimiser les processus liés aux activités de vérification;
- de mettre en place le Bureau de la transformation agile, qui a pour objectif de l'aider à tendre vers une culture plus agile et plus collaborative.



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

Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Taux de réalisation de la vision d'affaires et de l'architecture d'entreprise								
2016-2020 : Démontrer une progression constante	Démontrer une progression constante	14,3 %	Démontrer une progression constante	31,4 %	Démontrer une progression constante	54,2 %	Démontrer une progression constante	74,7 %
Taux de réalisation du plan d'investissement en ressources informationnelles ¹								
2016-2020 : Maintenir un taux annuel de réalisation de 80 %	80 %	66,5 %	80 %	100,4 %	80 %	96,2 %	80 %	86,4 %

1. Le 1^{er} avril 2019, le plan triennal des investissements est devenu le plan d'investissement en ressources informationnelles.

Pour poursuivre la mise en œuvre de la vision d'affaires et de l'architecture d'entreprise, Revenu Québec a, au cours de l'exercice, réalisé les projets prévus dans le plan d'investissement en ressources informationnelles, notamment

- Consulter la TPS;
- Traitement élargi de la déclaration de revenus électronique;
- Dépôt direct;
- Bonification de l'offre de services dans Mon dossier pour les représentants professionnels.

L'organisation a atteint les cibles fixées pour l'exercice 2019-2020.



LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

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

**TABLEAU 20 Taux de respect des normes de service inscrites
dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises***

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cibles
Accessibilité de nos services				
Donner suite à votre demande d'information transmise par courriel dans les 2 jours ouvrables				
• Taux de respect	97,3 %	84,8 %	93,7 %	85 %
• Nombre total de courriels de demandes d'information traités	63 328	76 401	81 587	
Répondre à votre appel téléphonique dans les 3 minutes ¹				
• Taux de respect	–	81,0 %	83,0 %	80 %
• Nombre total d'appels	3 930 165	3 900 100	3 639 015	
Donner suite à votre correspondance dans les 60 jours – Particuliers				
• Taux de respect	88,1 %	93,3 %	83,4 %	90 %
• Nombre total de correspondances traitées	290 382	266 999	263 013	
Donner suite à votre correspondance dans les 35 jours – Entreprises et mandataires				
• Taux de respect	87,8 %	89,5 %	86,3 %	80 %
• Nombre total de correspondances traitées	277 061	346 809	290 607	
Impôts et taxes				
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				
• Taux de respect	61,5 %	81,2 %	88,6 %	90 %
• Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	5 553 922	5 461 777	5 252 181	
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				
• Taux de respect	95,3 %	77,9 %	90,7 %	85 %
• Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	746 751	768 887	674 539	



	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cibles
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				
• Taux de respect	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100 %
• Nombre total d'inscriptions transmises par voie électronique	12 921	14 362	16 409	
• Nombre total d'inscriptions effectuées en personne	14 023	13 543	13 583	
• Nombre total d'inscriptions faites par téléphone	27 232	27 280	23 210	
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				
• Taux de respect	88,4 %	87,6 %	85,6 %	80 %
• Nombre total de demandes traitées	393 694	431 494	448 430	
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				
• Taux de respect	92,6 %	92,5 %	90,9 %	80 %
• Nombre total de déclarations traitées	271 103	266 313	234 339	
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 dans les 100 jours				
• Taux de respect	93,8 %	94,0 %	94,5 %	85 %
• Nombre total d'avis de cotisation	377 409	394 932	398 341	
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 dans les 180 jours				
• Taux de respect	96,5 %	96,3 %	95,1 %	85 %
• Nombre total d'avis de cotisation	17 851	16 292	17 495	
Pensions alimentaires				
Traiter toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle vous avez droit en vertu d'un jugement dans les 30 jours				
• Délai moyen de traitement	38	30	29	30
• Nombre total de nouveaux dossiers traités	10 979	11 177	10 650	
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				
• Taux de respect	99,9 %	99,6 %	100,0 %	100 %
• Nombre total de dossiers traités	5 962	6 332	5 849	
Biens non réclamés				
Traiter votre réclamation de produits financiers non réclamés dans les 120 jours				
• Taux de respect	89,0 %	90,3 %	98,5 %	80 %
• Nombre total de demandes traitées	6 363	6 161	6 420	
Recours				
Vous communiquer notre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois				
• Taux de respect	64,3 %	68,2 %	72,2 %	75 %
• Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai prévu	5 628	4 870	4 766	
• Nombre de dossiers traitables ²	8 753	7 136	6 603	



	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Cibles
Donner suite à votre plainte dans les 35 jours				
• Taux de respect	91,7 %	90,1 %	89,6 %	85 %
• Nombre total de plaintes réglées ³	2 486	2 233	1 448	
• Nombre de plaintes reçues	2 306	2 014	1 665	

1. Le 1^{er} avril 2018, la norme de service sur le délai de prise d'appel est passée de 2 à 3 minutes afin de mieux refléter le temps d'attente réel de la clientèle. La nouvelle norme est conforme à ce qui est observé dans d'autres organisations similaires.
2. Le nombre de dossiers traitables correspond au nombre de dossiers reçus, excluant ceux ne pouvant pas 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.
3. 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.

Revenu Québec obtient des taux de respect égaux ou supérieurs à la cible pour 13 des 16 normes de service, et certains taux obtenus méritent d'être soulignés. Il s'agit du taux obtenu pour chacun des trois engagements suivants :

- donner suite aux demandes d'information transmises par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables, qui est passé de 84,8 % à 93,7 %;
- délivrer des avis de cotisation ou transmettre des remboursements dans les 28 jours à la suite de la réception de déclarations conformes de revenus des particuliers transmises sur support papier, qui est passé de 77,9 % à 90,7 %;
- traiter des réclamations de produits financiers non réclamés dans les 120 jours, qui est passé de 90,3 % à 98,5 %.

Les taux de respect obtenus pour deux des normes de service dont la cible n'est pas atteinte ont connu une amélioration notable par rapport à ceux obtenus lors de l'exercice précédent, et ils se rapprochent maintenant de la cible. Il s'agit du taux obtenu pour chacun des deux engagements suivants :

- délivrer des avis de cotisation ou transmettre des remboursements dans les 14 jours à la suite de la réception de déclarations conformes de revenus des particuliers transmises par voie électronique, qui est passé de 81,2 % à 88,6 %;
- communiquer la décision de Revenu Québec concernant une opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois, qui est passé de 68,2 % à 72,2 %.

Revenu Québec devra toutefois déployer des efforts additionnels pour mieux servir sa clientèle et respecter son engagement à donner suite à toute correspondance reçue de particuliers dans les 60 jours. Pour favoriser le respect de cette norme de service, il a amélioré la capacité de traitement de la correspondance.





PARTIE 4 LES AUTRES OBLIGATIONS

L'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 (PAEE) à la Commission au cours de l'exercice 2014-2015. Ce programme est en vigueur depuis mai 2015, et sa mise en œuvre s'est échelonnée jusqu'en 2018. Revenu Québec continue d'appliquer les mesures prévues au PAEE 2015-2018 jusqu'à ce que la Commission termine la révision de ses processus. Il pourra ensuite élaborer son prochain PAEE selon les nouvelles normes établies par la Commission.

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 ayant un handicap. Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023*, quant à lui, est en cours d'approbation.

TABLEAU 21 Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année¹

Groupes visés	2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	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 ²	2 836	24,0 %	3 369	27,2 %	4 067	32,9 %
Autochtones	25	0,2 %	29	0,2 %	39	0,3 %
Femmes	7 228	61,1 %	7 616	61,4 %	7 574	61,2 %
Personnes handicapées	114	1,0 %	113	0,9 %	164	1,3 %

1. La formulation *membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel* exclut les étudiants et les stagiaires.

2. Le terme *communautés culturelles* inclut les minorités visibles et les minorités ethniques.



L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Le *Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif* a été adopté à l'été 2016. Revenu Québec participe à la réalisation de 19 actions regroupées en 6 mesures. En date du 31 mars 2020, l'organisation a réalisé les 19 actions qui lui étaient assignées, dont plusieurs visent à favoriser l'utilisation des services en ligne.

Le *Plan d'action gouvernemental 2018-2021 en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail – Alléger le fardeau des détaillants* a été adopté à l'été 2018. Revenu Québec est responsable de 7 actions regroupées en 3 mesures. En date du 31 mars 2020, l'organisation a complété la mise en œuvre de 2 actions. Les autres sont en cours de réalisation.

De plus, aucune nouvelle règle administrée par Revenu Québec n'a entraîné l'application de l'exigence de la règle du un pour un prévue dans la *Politique gouvernementale en allègement réglementaire et administratif*.

L'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 réglementaire 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 était de réduire de 30 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises, et ce, à l'échelle gouvernementale. À cet égard, Revenu Québec a dépassé cet objectif en réduisant le coût des formalités de 35,2 %.

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. Il 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 réglementaires, 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 22 Nombre d'exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises (année civile)

2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Variation de 2004 à 2018
74	72	72	72	71	71	71	71	71	71	71	71	-3



TABLEAU 23 Volume des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)¹
pour les entreprises (année civile)

(En milliers)												Variation de 2004 à 2018
2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
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	25 186,1	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 24 Coût des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)¹
pour les entreprises (année civile)

(En millions de dollars)												Variation de 2004 à 2018
2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
551,1	551,1	521,7	521,7	519,2	430,6	419,5	408,5	381,1	369,2	356,9	356,9	-35,2 %

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.



LES BONIS AU RENDEMENT

Les titulaires d'un emploi supérieur, le personnel d'encadrement et les conseillers en gestion des ressources humaines

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

Le personnel professionnel et le personnel de bureau, technicien et assimilé et ouvrier non syndiqué

La convention collective des professionnels et les conditions de travail des employés non syndiqués prévoyaient 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;
- les retombées importantes 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 mai 2019 ont été octroyés selon les paramètres stipulés dans les conditions de travail en vigueur. Pour l'année 2019-2020, 2,4 % des employés de Revenu Québec, soit 294 personnes, ont reçu un boni au rendement pour un montant de 662 729 \$, ce qui donne en moyenne 2 254 \$ par employé.

À la suite de la signature de la convention collective 2015-2020 des professionnelles et professionnels le 18 juin 2019, les dispositions transitoires concernant le boni pour rendement exceptionnel du personnel professionnel et du personnel de bureau, technicien et assimilé et ouvrier non syndiqué ont été supprimées le 6 janvier 2020.

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Revenu Québec est assujéti à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3), laquelle exige un investissement en formation d'au moins 1 % de la masse salariale de l'organisation pour une année civile. En 2019, il a respecté cette obligation en investissant 2,9 % de sa masse salariale dans des activités de formation répondant aux critères définis par cette loi.



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Revenu Québec exprime sa volonté de respecter ses obligations légales en matière de développement durable. Il a d'ailleurs atteint 62 % des actions initialement prévues pour 2019-2020. Concernant les dix actions non atteintes, quatre ont été réalisées, mais leur présentation n'a pas pu être effectuée avant l'échéance prévue et deux autres seront terminées durant l'exercice 2020-2021. Revenu Québec souhaite toutefois aller encore plus loin dans l'accomplissement de son mandat en cette matière. C'est pourquoi, au cours de l'exercice 2019-2020, le Bureau du développement durable a travaillé activement pour accroître l'implication des différents acteurs décisionnels, notamment en

- participant aux comités chargés de coordonner la réfection des mails des édifices les plus importants de Revenu Québec;
- intégrant le développement durable aux sujets traités par le comité organisationnel et stratégique sur l'expérience employé;
- prononçant une allocution sur l'importance du développement durable lors de l'ouverture de la rencontre annuelle de tous les gestionnaires, le 16 octobre 2019;
- présentant quatre conférences sur le développement durable auprès de différentes instances au sein de l'organisation.

De plus, pour que les connaissances et l'expertise en matière d'intégration du développement durable puissent être véhiculées à travers le Québec, Revenu Québec a, par exemple,

- participé à l'élaboration du cas de développement durable ainsi qu'en tant que membre du jury aux Jeux du Commerce 2020;
- établi un partenariat avec des étudiants de 2^e cycle en environnement de l'Université de Sherbrooke pour développer un outil adapté à sa réalité et servant à la prise en compte des 16 principes de développement durable;
- participé au Groupe de concertation interorganisationnel de développement durable qui est constitué de représentants de plusieurs organismes de la fonction publique.

Enfin, parce que la gestion des matières résiduelles est un enjeu prioritaire, par son impact et son importance pour certaines parties prenantes, les actions suivantes, qui n'étaient pas initialement planifiées, ont été réalisées :

- le lancement de la collecte des piles usagées dans tous les établissements de Revenu Québec;
- la création d'une bibliothèque libre-service dans deux édifices de l'organisation pour permettre le partage et la réutilisation de livres entre les employés;
- la participation à la Semaine québécoise de réduction des déchets en octobre 2019 par la publication de sujets de réflexion sur le concept des 3RV-E;
- la tenue d'une conférence d'Équiterre sur le zéro déchet;
- le soulignement de la Journée de l'environnement dans l'administration publique le 24 avril 2019, qui avait pour thème « Le gaspillage alimentaire ».



TABLEAU 25 Résultats liés au Plan d'action de développement durable 2016-2020 révisé

N°	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	Atteinte de la cible
1.1	Impliquer la haute direction dans la prise de décisions	Nombre de séances du comité stratégique de développement durable tenues au cours de l'exercice financier 2019-2020	Au moins trois séances d'ici le 31 mars 2020	Trois séances ont été tenues, soit les 26 juin 2019, 30 octobre 2019 et 28 janvier 2020.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
2.1	Soutenir les membres du personnel dans le développement de leurs compétences en matière de développement durable	Rendre disponibles les programmes d'études et tous les cours relatifs au développement durable en les intégrant au programme de soutien aux études de l'organisation	D'ici le 31 décembre 2019	Ces cours et ces programmes d'études ont été approuvés dans le cadre du programme de soutien aux études.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
4.1	Dresser un portrait de l'utilisation du papier d'impression dans toutes les directions générales	Date de présentation du portrait au comité stratégique de développement durable	D'ici le 31 mars 2020	Ce portrait a été réalisé avec les données au 31 mars 2020 afin que l'information y figurant soit le plus à jour et la plus représentative possible, mais il n'a pas été présenté au comité.	NON ATTEINTE (action commencée)
4.2	Concevoir des outils contribuant à la mise en place d'une gestion documentaire efficiente	Date de mise en service d'une première version de l'outil appelé <i>Gestion numérique de l'information</i>	D'ici le 31 mars 2020	Cette version de l'outil a été mise en service les 15 septembre, 8 novembre et 1 ^{er} décembre 2019 dans certains secteurs d'activité.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
5.1	Poursuivre les efforts d'électrification du parc automobile de Revenu Québec	Pourcentage de véhicules électriques ou hybrides rechargeables au 31 mars 2020	Augmentation continue du pourcentage par rapport à celui du 1 ^{er} avril 2017	1 ^{er} avril 2017 : 10,9 % 31 mars 2020 : 57,6 %	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
6.1	Constituer une table de collaboration sur les modes de transport utilisés par les membres du personnel et les déplacements qu'ils effectuent	Table de collaboration constituée	Première rencontre avant le 31 décembre 2019	Première rencontre : 4 décembre 2019 Une autre rencontre : 3 mars 2020	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
6.2	Faire un étalonnage des meilleures pratiques instaurées dans les secteurs privé et public du Québec	Date de présentation du résultat de l'étalonnage au comité stratégique de développement durable	D'ici le 31 mars 2020	L'étalonnage a été réalisé, mais sa présentation a été reportée en raison de la pandémie de COVID-19.	NON ATTEINTE (action commencée)
6.3	Formuler des recommandations sur les modes de transport utilisés par les membres du personnel et les déplacements qu'ils effectuent	Date de présentation des recommandations au comité stratégique de développement durable	D'ici le 31 mars 2020	Des recommandations ont été formulées et sont en cours d'approbation.	NON ATTEINTE (action commencée)



N°	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	Atteinte de la cible
7.1	Utiliser la grille de validation sur l'intégration de mesures écoresponsables dans le cadre de projets de rénovation et de construction	Nombre de projets ayant intégré des mesures écoresponsables grâce à la grille de validation	Au moins trois projets d'ici le 31 mars 2020	Trois projets de rénovation et de construction ont intégré des mesures écoresponsables grâce à la grille d'évaluation.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
7.2	Constituer une table de collaboration sur la gestion écoresponsable des ressources matérielles et immobilières	Date de la première rencontre	D'ici le 31 mars 2020	Première rencontre : 13 juin 2019 Cinq autres rencontres : 23 juillet, 13 août, 1 ^{er} octobre et 5 décembre 2019 ainsi que 9 mars 2020	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
7.3	Dresser la liste des catégories de matières résiduelles collectées dans les différents établissements occupés par Revenu Québec	Date de la remise de la liste au comité stratégique de développement durable	D'ici le 31 mars 2020	La liste a été dressée en 2019-2020 et alimentera une stratégie globale de gestion des matières résiduelles, mais elle n'a pas été remise au comité.	NON ATTEINTE (action commencée)
8.1	Publier, dans le sous-site du Centre de services technologiques, l'information sur la façon dont le développement, l'entretien et l'optimisation du parc informatique tiennent compte de la hiérarchie des 3RV-E (réduire à la source, réemployer, recycler, valoriser et éliminer)	Date de publication de l'information dans le sous-site intranet	D'ici le 31 mars 2020	Le contenu a été rédigé en 2019-2020, mais n'a pas pu être approuvé ni publié.	NON ATTEINTE (action commencée)
8.2	Adopter un plan d'action sur la mise en place de mesures écoresponsables dans la gestion du parc informatique	Date d'adoption du plan d'action	D'ici le 31 mars 2020	Le plan d'action a été conçu, mais n'a pas fait l'objet d'une adoption en date du 31 mars 2020.	NON ATTEINTE (action commencée)
8.3	Ajouter un point sur la gestion écoresponsable du parc informatique à l'ordre du jour du comité bureautique de Revenu Québec	Ajout du point à l'ordre du jour	D'ici le 31 mars 2020	Ce sujet figure à l'ordre du jour des rencontres de ce comité depuis le 21 novembre 2019.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
8.4	Mettre en place une mesure visant la réduction de la consommation énergétique du parc informatique	Mise en place d'une solution permettant d'éteindre automatiquement les moniteurs après une période d'inutilisation	D'ici le 31 mars 2020	Les données du parc informatique n'ayant pas migré complètement dans le système d'exploitation Windows 10, la solution n'a pas pu être mise en place.	NON ATTEINTE (action commencée)



N°	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	Atteinte de la cible
8.5	Mettre en place des mesures visant la réduction du nombre d'équipements d'impression	Ratio moyen d'employés par équipement d'impression	Avoir augmenté le ratio entre le 1 ^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020	1 ^{er} avril 2019 : 9,83 31 mars 2020 : 11,13	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
9.1	Publier les réalisations de l'organisation en matière de développement durable	Nombre de publications effectuées	Au moins deux d'ici le 31 mars 2020	Revenu Québec a promu sur les réseaux sociaux sa participation aux Jeux du Commerce 2020 (élaboration du cas de développement durable), mais n'a pas publié une autre publication, comme prévu.	NON ATTEINTE (action commencée)
9.2	Sensibiliser les membres du personnel faisant partie de l'équipe affectée à l'attraction des talents aux notions du développement durable	Date de la rencontre de sensibilisation	D'ici le 31 mars 2020	Une présentation a été effectuée lors d'une rencontre de sensibilisation le 10 juin 2019.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
9.3	Considérer le développement durable dans les projets de mobilisation et de rétention de la main-d'œuvre	Date de la rencontre de sensibilisation destinée au personnel de la direction responsable des projets de mobilisation et de rétention de la main-d'œuvre	D'ici le 31 mars 2020	Une présentation a été effectuée lors d'une rencontre de sensibilisation le 18 décembre 2019.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
9.4	Favoriser l'attraction de nouveaux talents en mettant en valeur les engagements de l'organisation en matière de développement durable	Date de publication d'informations visant à mettre en valeur les engagements de l'organisation en matière de développement durable, dans la sous-section Internet Pourquoi choisir Revenu Québec?	D'ici le 31 décembre 2019	Les informations mettant en valeur les engagements de Revenu Québec ont été mises en ligne en décembre 2019 dans son site Internet.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
10.1	Constituer une table de collaboration sur les acquisitions écoresponsables	Date de la première rencontre de la table de collaboration	D'ici le 31 mars 2020	La première rencontre a eu lieu le 13 février 2020.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
10.2	Mettre en œuvre le <i>Plan d'action sur la mise en place de mesures écoresponsables dans les activités de la gestion contractuelle</i>	Pourcentage des mesures mises en place par rapport au nombre total de mesures planifiées dans le plan d'action	50 % des mesures planifiées d'ici le 31 mars 2020	38 % des mesures (3 mesures sur 8) Deux autres mesures étaient partiellement réalisées au 31 mars 2020.	NON ATTEINTE (action commencée)
11.1	Effectuer la prise en compte des principes de développement durable dans le cadre d'actions structurantes	Nombre d'actions structurantes retenues par le comité stratégique de développement durable devant faire l'objet d'une démarche de prise en compte des principes de développement durable	Au moins trois actions d'ici le 30 juin 2019	Cinq actions structurantes ont été retenues le 26 juin 2019.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)



N°	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	Atteinte de la cible
11.1	Effectuer la prise en compte des principes de développement durable dans le cadre d'actions structurantes	Nombre de démarches de prise en compte des principes de développement durable réalisées	Réalisation, d'ici le 31 mars 2020, de la démarche de prise en compte des principes de développement durable pour les actions structurantes retenues par le comité stratégique de développement durable	Une démarche a été réalisée en 2019-2020 et une autre a été presque finalisée en date du 31 mars 2020.	NON ATTEINTE (action commencée)
12.1	Promouvoir les initiatives favorables au développement durable dans les outils de communication créés	Nombre d'initiatives promues	Au moins deux initiatives d'ici le 31 mars 2020	Deux initiatives ont été promues dans un infobulletin diffusé le 17 juillet 2019 auprès du personnel de Revenu Québec.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
12.2	Créer de nouveaux outils de communication afin de mettre en valeur les savoir-faire favorables au développement durable	Publication d'un nouvel outil	Un outil d'ici le 31 mars 2020	Une capsule vidéo sur le développement durable a été créée, puis diffusée auprès des gestionnaires en octobre 2019.	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)



LA 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^{er} mai 2017.

TABLEAU 26 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25)	2019-2020		
	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
Divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	3		
Motifs allégués dans les divulgations reçues ²		3	
Fin du traitement des motifs, en application du paragraphe 3 de l'article 22		3	
Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues, excluant les divulgations dont il a mis fin au traitement, en application du paragraphe 3 de l'article 22			
• 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 normes d'éthique et de déontologie		–	–
• Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il 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, par un acte ou par une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte 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 nommé précédemment		–	–
Motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		–	
Motifs qui se sont avérés fondés parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi			–
Divulgations qui se sont avérées fondées parmi les divulgations reçues	–	–	–
Communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	–	–	–

1. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

2. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

3. Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi, est répertorié à ce point.



L'EMPLOI ET LA 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 (RLRQ, chapitre C-11).

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 linguistique a été entrepris à l'échelle organisationnelle, sous la gouverne du comité permanent de la langue française de Revenu Québec, en vue de proposer des stratégies concernant sa mise en œuvre. L'ampleur et la portée des travaux d'analyse effectués ont toutefois nécessité des réflexions stratégiques approfondies au cours des dernières années, et une mise à jour de cette politique est en cours.

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, il met à sa disposition des outils d'aide à la rédaction, dont une trousse linguistique qui lui 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. Des capsules linguistiques portant sur des difficultés ou sur des pièges de la langue française sont aussi diffusées régulièrement dans le site intranet organisationnel.

Revenu Québec rend également accessibles des formations de qualité aux membres du personnel dont les tâches sont étroitement liées à la rédaction de communications externes. Ces formations visent à les aider à simplifier leurs écrits afin qu'ils soient plus facilement accessibles à la population, conformément à la Charte des droits des contribuables et des mandataires.

Par ailleurs, le personnel peut communiquer en tout temps avec les linguistes de l'organisation pour obtenir du soutien ou des conseils.

Revenu Québec collabore avec l'Office québécois de la langue française (OQLF) pour promouvoir la langue française, notamment en soulignant annuellement la Francofête. Il est aussi membre du Réseau de l'expertise linguistique et du Réseau des mandataires.

De plus, Revenu Québec consulte l'OQLF au moment de l'élaboration de vocabulaires spécialisés pour répondre à des besoins de francisation internes (par exemple, le vocabulaire agile). Il contribue ainsi au maintien de la qualité du français dans l'organisation.



L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE

L'éthique

L'éthique ne se restreint pas aux conduites individuelles. Elle se fonde aussi sur des dynamiques collectives et organisationnelles. L'approche éthique vise à questionner et à remettre en cause les pratiques institutionnelles et les façons de faire habituelles, voire les automatismes. Elle permet d'apporter les améliorations nécessaires en vue de mieux faire et de réaliser la mission de Revenu Québec de façon cohérente et efficace. Ce faisant, elle renforce considérablement la confiance des citoyens, valorise la gestion fondée sur l'exemplarité, améliore la qualité des relations entre les individus et, par conséquent, favorise l'expérience employé.

Plus particulièrement, la réflexion éthique permet d'aborder une question sous un nouvel éclairage et de prendre la décision la plus judicieuse dans les circonstances, et ce, dans le souci de toutes les personnes concernées. Elle permet, en outre, de justifier la décision et de mobiliser tous les acteurs dans sa mise en œuvre. Elle est un outil de prévention très efficace tant pour la qualité des décisions prises que pour l'adhésion des employés aux normes en vigueur et leur application au quotidien. Les valeurs organisationnelles sont au cœur de toute la démarche éthique; elles éclairent et influencent toute action posée par l'individu ou l'organisation en lui donnant un sens, une orientation et une raison d'être.

Pour implanter une réelle culture éthique, Revenu Québec, prenant appui sur un cadre de référence qui couvre l'ensemble de ses activités, concentre ses efforts sur quatre axes principaux :

- l'amélioration des compétences, particulièrement celles des gestionnaires qui prennent davantage de décisions et qui influencent le comportement de leurs équipes;
- l'augmentation des espaces de dialogue;
- la valorisation de la prise de décisions éthiques;
- la gouvernance éthique.

Au-delà de l'évocation de principes et de la bonne volonté, l'éthique, pour devenir « culturelle », doit se traduire dans l'action, au quotidien.

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 bien 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. La dernière campagne s'est déroulée sous le thème « Soyez alerte! ». Différentes activités de sensibilisation ont été diffusées tout au long de l'année sous ce même thème.

Lorsqu'un manquement à une règle définie dans le code de déontologie est constaté, Revenu Québec applique des mesures administratives ou disciplinaires qui peuvent aller de l'avertissement au congédiement.



TABLEAU 27 Mesures administratives ou disciplinaires appliquées
en cas de manquements déontologiques

Nature de la mesure	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Avertissement et réprimande	40	43	19
Fin de stage probatoire	–	–	–
Suspension	41	34	44
Fin d'emploi	7	8	14
Total	88	85	77



LA 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 suivant 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'ont été ajoutés aux services tarifés existants.

TABLEAU 28 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 accréditives	Décisions anticipées et consultations tarifées	Honoraires – Dossiers publics	Transporteurs internationaux et interprovinciaux
Revenus de tarification perçus	91,3 ¹	54,6	38,2	11 879,8 ²	927,6
Coûts des biens et services	n. d.	38,1	64,4	13 674,3 ²	3 282,0
Méthode de fixation des tarifs	s. o. ³	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 % ⁴
Date de la dernière révision tarifaire	s. o.	2014	2015	2015	2015
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 ^{er} 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 ^{er} janvier de chaque année, en vertu de la Loi sur l'administration financière	Au 1 ^{er} janvier de chaque année, en vertu de la Loi sur l'administration financière	Au 1 ^{er} 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 (RLRQ, chapitre A-2.1) et de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002).
2. Les honoraires concernant les dossiers publics proviennent des ayants droit. Ils excluent les revenus de 3 650,6 milliers de dollars provenant de l'État et les coûts afférents de 4 202,9 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.



LE PROGRAMME ACCES 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 Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), du Directeur des poursuites criminelles et pénales, du MFQ, du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Régie du bâtiment du Québec et de Revenu Québec.

En tant que membre actif du comité ACCES construction, Revenu Québec a réalisé, 597 interventions avec la CCQ et 799 interventions avec la CNESST au cours de l'exercice 2019-2020.



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

La protection des renseignements confidentiels

Pour remplir sa mission, Revenu Québec recueille et utilise de nombreux renseignements. Il s'agit principalement de renseignements sur les citoyens, les entreprises et les membres de son personnel. Soucieux de la protection adéquate des renseignements confidentiels tout au long de leur cycle de vie, Revenu Québec a mis en place des règles au sein de l'organisation qui permettent de réduire les risques de manquement à la confidentialité et de 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 exerce 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 2019-2020, 69 ententes conclues avec 26 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*⁷, 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

7. En application de l'article 71.0.3 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, A-6.002).



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 du Québec.

La Loi sur l'administration fiscale permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels, et ce, afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration du ministre. 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 65, dans la partie « L'éthique et la déontologie ».

L'accès à l'information

Toute personne a le droit d'accéder aux renseignements la concernant ou aux documents administratifs détenus par un organisme public. Pour remplir cette mission, Revenu Québec assure le traitement des demandes d'accès à l'information reçues, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et à la Loi sur l'administration fiscale.

TABLEAU 29 Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

	2019-2020
Nombre de demandes reçues ¹	1 141

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 des délais de traitement, le nombre de demandes d'accès traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue, 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 30 Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et délais de traitement

Délais de traitement	2019-2020		
	Demandes d'accès		Demandes de rectification
	Documents administratifs	Renseignements confidentiels (fiscaux et personnels)	
0 à 20 jours	15	406	3
21 à 30 jours	19	638	–
31 jours ou plus (le cas échéant)	27	20	–
Total	61	1 064	3



TABLEAU 31 Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et décisions rendues

Décisions rendues	2019-2020			
	Demandes d'accès		Demandes de rectification	Dispositions des lois invoquées
	Documents administratifs	Renseignements confidentiels (fiscaux et personnels)		
Acceptées (entièrement)	13	144	2	Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels Article 15
Partiellement acceptées	24	868	–	Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
Refusées (entièrement)	9	16	–	Articles 1, 9, 14, 15, 19, 22, 23, 24, 28, 28.1, 29, 31, 32, 34, 37, 39, 40, 41, 48, 53, 54, 86.1, 88, 94 et 137.1
Autres (Demandes irrecevables, inapplicables ou redirigées vers un ou d'autres organismes publics, ou décisions selon lesquelles aucun document visé par certaines demandes n'est détenu)	15	36	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 Privilège circonstancié Loi sur les mines (RLRQ, chapitre M-13.1) Article 80 Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1) Articles 18 et 21 Loi sur le Protecteur du citoyen (RLRQ, chapitre P-32) Article 34
Désistements	3	32	–	s. o.



TABLEAU 32 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

	2019-2020
Demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	–
Avis de révision reçus de la CAI	23
Dossiers fermés par la CAI	42
• Décisions rendues par la CAI favorables à Revenu Québec	10
• Décisions rendues par la CAI défavorables ou partiellement défavorables à Revenu Québec	4
• Désistements ¹ de demandes de révision	28

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.

La 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.





PARTIE 5 LES ÉTATS FINANCIERS

La présente partie renferme les états financiers des activités de nature administrative de l'Agence du revenu du Québec ainsi que 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 2020
 - 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 biens sous administration pour les biens non réclamés de l'exercice clos le 31 décembre 2019
 - 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.

En raison des mesures d'assouplissement mises en place par le gouvernement durant la pandémie, des délais additionnels sont nécessaires pour la production des états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2020. Ainsi, ces états financiers seront présentés distinctement du *Rapport annuel de gestion 2019-2020*. Ils contiendront les éléments suivants :

- les revenus d'impôt des particuliers et des sociétés;
- les revenus de taxes;
- la dépense pour créances douteuses relative aux revenus fiscaux;
- la dépense pour transferts financés par le régime fiscal.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ACTIVITÉS DE NATURE ADMINISTRATIVE
de l'exercice clos le 31 mars 2020

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction	76
Rapport de l'auditeur indépendant	77
États financiers	
État des résultats et de l'excédent cumulé	79
État de la situation financière	80
État de la variation de la dette nette	81
État des flux de trésorerie	82
Notes complémentaires	83

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 principale 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,



Carl Gauthier

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



Daniel Prud'homme

Québec, le 3 décembre 2020



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative) (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2020, et 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 que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2020, 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.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport annuel de gestion, mais ne comprennent pas les états financiers et mon rapport de l'auditeur sur ces états.

Mon opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et je n'exprime aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne mon audit des états financiers, ma responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que j'ai acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. J'ai obtenu le rapport annuel de gestion avant la date du présent rapport. Si, à la lumière des travaux que j'ai effectués, je conclus à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, je suis tenue de signaler ce fait dans le présent rapport. Je n'ai rien à signaler à cet égard.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des   tats financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les   tats financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des   tats financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les   tats financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les   tats financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des   tats financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les   tats financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

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.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

Christine Roy, CPA auditrice, CA

Christine Roy, CPA auditrice, CA
Sous-vérificatrice générale

Québec, le 3 décembre 2020



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice clos le 31 mars 2020

(En milliers de dollars canadiens)

	Budget	2020	2019
Revenus			
Rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale (note 4)	946 293	946 292	871 708
Tarification de services au gouvernement du Canada	141 360	141 240	141 240
Tarifications fiscale et alimentaire	63 575	49 585	63 003
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	56 749	55 452	58 517
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	16 800	15 530	15 070
Rendement net relatif aux prestations acquises (note 12)	–	4 915	3 983
Contributions du gouvernement du Canada	686	686	686
Autres revenus	1 395	1 911	1 398
	1 226 858	1 215 611	1 155 605
Charges			
Traitement et avantages sociaux	874 559	882 130	840 465
Loyer	88 500	88 169	82 477
Services professionnels et techniques	71 319	65 757	54 280
Poste et messagerie	28 645	29 715	28 596
Utilisation des serveurs gouvernementaux	15 495	15 816	18 367
Entretien des infrastructures technologiques	17 377	21 765	19 062
Télécommunications	9 294	8 051	7 501
Déplacements	7 633	8 104	7 261
Abonnements et fournitures	6 791	8 400	8 186
Frais d'intérêts et autres frais de financement (note 5)	3 918	1 746	2 039
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	1 748	35
Contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif	1 100	1 343	1 669
Contribution au Fonds des pensions alimentaires	1 150	806	821
Contributions relatives au programme de compensation financière pour les organismes à but non lucratif participant au Programme des bénévoles	200	147	143
Amortissement des immobilisations corporelles	99 304	107 459	100 524
Autres dépenses	1 573	489	548
	1 226 858	1 241 645	1 171 974
Déficit de l'exercice	–	(26 034)	(16 369)
Excédent cumulé au début de l'exercice	106 561	106 561	122 930
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	106 561	80 527	106 561

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2020

(En milliers de dollars canadiens)

	2020	2019
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	6 909	7 942
Débiteurs (note 7)	16 716	14 858
	23 625	22 800
Passifs		
Créditeurs et charges à payer (note 9)	167 733	167 944
Revenus reportés (note 10)	3 844	4 631
Dettes (note 11)	123 093	102 409
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (note 12)	59 022	66 695
	353 692	341 679
Dettes nettes	(330 067)	(318 879)
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 14)	383 758	402 309
Stocks de fournitures	9 315	11 503
Charges payées d'avance	17 521	11 628
	410 594	425 440
Excédent cumulé	80 527	106 561

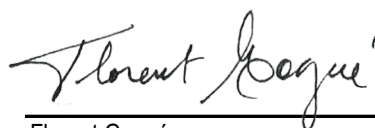
Obligations contractuelles et droits contractuels (note 15)

Éventualités (note 16)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Carl Gauthier
Président-directeur général



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 2020

(En milliers de dollars canadiens)

	Budget	2020	2019
Déficit de l'exercice	–	(26 034)	(16 369)
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(118 630)	(90 698)	(91 212)
Amortissement des immobilisations corporelles	99 304	107 459	100 524
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	1 748	35
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	–	42	77
	(19 326)	18 551	9 424
Variation due aux stocks de fournitures	–	2 188	(1 898)
Variation due aux charges payées d'avance	–	(5 893)	(1 382)
	–	(3 705)	(3 280)
Augmentation de la dette nette	(19 326)	(11 188)	(10 225)
Dette nette au début de l'exercice	(318 879)	(318 879)	(308 654)
Dette nette à la fin de l'exercice	(338 205)	(330 067)	(318 879)

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 2020
(En milliers de dollars canadiens)

	2020	2019
Activités de fonctionnement		
Déficit de l'exercice	(26 034)	(16 369)
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	107 459	100 524
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	1 748	35
Amortissement des frais d'émission et de gestion liés aux dettes	147	165
Virement des revenus reportés	(1 577)	(1 547)
	81 743	82 808
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Débiteurs	(1 858)	(1 349)
Créditeurs et charges à payer	2 896	36 974
Revenus reportés	790	701
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés	(7 673)	(4 368)
Stocks de fournitures	2 188	(1 898)
Charges payées d'avance	(5 893)	(1 382)
	(9 550)	28 678
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	72 193	111 486
Activités d'investissement en immobilisations		
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	42	77
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(93 805)	(91 109)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(93 763)	(91 032)
Activités de financement		
Augmentation des dettes	552 237	175 286
Dettes remboursées	(531 554)	(205 528)
Frais d'émission et de gestion liés aux dettes	(146)	–
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	20 537	(30 242)
Diminution de la trésorerie et équivalents de trésorerie	(1 033)	(9 788)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	7 942	17 730
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice (note 6)	6 909	7 942
Intérêts versés	2 349	2 081

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

(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 ni au Canada.

2. Principales méthodes comptables

États financiers

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 sur la comptabilisation des actifs et des passifs, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur 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.

État des gains et des pertes de réévaluation

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



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

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

2. Principales méthodes comptables (suite)

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 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 créditeurs et les charges à payer, à l'exclusion 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 2020

(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 relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif, la contribution au Fonds des pensions alimentaires et les contributions relatives au programme de compensation financière pour les organismes à but non lucratif participant au Programme des bénévoles 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 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, s'il y a lieu. 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 2020

(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 3 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.

Si 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.

3. Opération de restructuration

En vertu de la Loi visant principalement à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales et Infrastructures technologiques Québec (LQ 2020, c 2), sanctionnée le 21 février 2020, les services administratifs de numérisation, de messagerie, d'entreposage, de courrier, d'impression, de gestion et de conservation de documents actuellement fournis par le Centre de services partagés du Québec seront fournis par l'Agence du revenu du Québec. En raison de la pandémie mondiale de la COVID-19, le gouvernement du Québec a suspendu, par le décret n°496-2020, l'entrée en vigueur de cette loi. Le 8 juillet 2020, le décret n°788-2020 est venu fixer sa date d'entrée en vigueur au 1^{er} septembre 2020. Ainsi, les actifs et les passifs du Centre de services partagés du Québec, en lien avec la fourniture de ces services, seront transférés à l'Agence du revenu du Québec à cette même date. L'incidence financière de cette restructuration ne peut actuellement faire l'objet d'une estimation fiable.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

(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 2019-2020, la rétribution maximale a été établie à 946 292 300 \$ en vertu du décret n° 332-2019 (936 284 100 \$ en 2018-2019).

5. Frais d'intérêts et autres frais de financement

	2020	2019
Intérêts sur les dettes	1 572	1 852
Amortissement des frais d'émission et de gestion liés aux dettes	147	165
Intérêts autres	27	22
	1 746	2 039

6. Trésorerie et équivalents de trésorerie

	2020	2019
Encaisse	206	2 984
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu ¹	6 703	4 958
	6 909	7 942

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

7. Débiteurs

	2020	2019
Tarification au gouvernement du Québec	5 635	3 819
Tarification de services au gouvernement du Canada	548	548
Tarification alimentaire	2 925	2 249
Taxes à la consommation	3 186	3 502
Autres	4 422	4 740
	16 716	14 858

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

(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, viennent à échéance au plus tard le 31 mai 2024. Cette facilité de crédit était inutilisée au 31 mars 2020 et au 31 mars 2019.

9. Crédoiteurs et charges à payer

	2020	2019
Créditeurs et charges à payer ¹	65 791	40 700
Traitement à payer	77 016	98 311
Avantages sociaux à payer	24 926	28 933
	167 733	167 944

1. Au 31 mars 2020, les crédoiteurs et charges à payer incluent un montant de 27 839 239 \$ (aucun montant au 31 mars 2019) reçu du Fonds des réseaux de transport terrestre, dans le cadre d'un accord de versements aux bénéficiaires du Programme d'indemnisation des titulaires d'un permis de propriétaire de taxi.

10. Revenus reportés

	2020	2019
Gouvernement du Québec	3 365	3 674
Autres	479	957
	3 844	4 631

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

	2020	2019
Solde au début	4 631	5 477
Sommes reçues au cours de l'exercice	790	701
Sommes constatées à titre de revenu de l'exercice	(1 577)	(1 547)
Solde à la fin	3 844	4 631



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

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

11. Dettes

	2020	2019
Billet à payer au Fonds de financement portant intérêt à un taux de 1,23 %, échéant le 30 avril 2020 (billets à payer portant intérêt à des taux de 2,07 % et 2,02 % au 31 mars 2019)	55 000	52 061
Emprunts auprès du Fonds de financement remboursables par versements mensuels dégressifs en capital :		
• Valeur nominale de 44 923 832 \$, portant intérêt au taux de 2,07 %, échu le 30 juin 2019	–	1 841
• Valeur nominale de 62 010 066 \$, portant intérêt au taux de 3,13 %, échéant le 30 avril 2020	553	5 042
• Valeur nominale de 202 929 647 \$, portant intérêt au taux de 3,67 %, échéant le 31 mars 2021	2 826	10 305
• Valeur nominale de 22 022 561 \$, portant intérêt au taux de 3,38 %, échéant le 30 novembre 2023	3 023	4 651
• Valeur nominale de 60 403 170 \$, portant intérêt au taux de 2,16 %, échéant le 30 septembre 2024	19 626	28 509
• Valeur nominale de 50 442 000 \$, portant intérêt au taux de 1,97 %, échéant le 31 mars 2026	42 065	–
	123 093	102 409

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

	Capital	Intérêts	Total
2021	78 148	1 228	79 376
2022	12 626	822	13 448
2023	11 668	563	12 231
2024	9 721	334	10 055
2025	7 548	142	7 690
2026	3 643	39	3 682
	123 354	3 128	126 482

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 (470 000 000 \$ au 31 mars 2019). Après la fin de l'exercice, ce décret a été remplacé par le décret n° 555-2020 autorisant l'Agence à emprunter un montant maximal de 500 000 000 \$ échéant le 31 mai 2023.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

(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	2020	2019
Obligations relatives aux congés de maladie accumulés	90 772	(3 719)	87 053	85 713
Fonds des congés de maladie accumulés	(145 159)	10 308	(134 851)	(124 359)
Congés de maladie	(54 387)	6 589	(47 798)	(38 646)
Vacances et autres congés rémunérés	106 820	–	106 820	105 341
	52 433	6 589	59 022	66 695

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. Selon les dispositions du programme toujours en vigueur pour les professionnels de l'Agence, 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. Ces employés peuvent également utiliser ces journées pour compenser une absence pleinement rémunérée lors d'un départ en préretraite. 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.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

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

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

Depuis le 1^{er} avril 2017, le personnel de bureau, les techniciens et les assimilés ainsi que les ouvriers de l'Agence 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 accumulées 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 peut être utilisé comme des journées pleinement rémunérées lors d'un départ en préretraite, et ce, jusqu'au 31 mars 2022. À cette date, tout solde résiduel, s'il y a lieu, sera remboursé à 70 % au cours de l'exercice 2022-2023.

Par ailleurs, à la suite de la signature, en juin 2019, de la convention collective 2015-2020 avec les professionnels de l'Agence, les mêmes modalités s'appliqueront à partir du 1^{er} avril 2020, et des mesures transitoires seront en place jusqu'au 31 mars 2025.

Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2020			2019
	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	90 458	(4 745)	85 713	83 030
Coût des prestations acquises	6 058	–	6 058	3 215
Intérêts sur les obligations	5 577	–	5 577	5 698
Prestations versées	(10 848)	–	(10 848)	(8 564)
Transferts	(473)	–	(473)	(642)
Modifications au régime	–	–	–	772
Amortissement des pertes actuarielles	–	1 026	1 026	2 204
Solde à la fin	90 772	(3 719)	87 053	85 713

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

(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

Au 31 mars 2020, la valeur 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 2019.

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

	2020	2019
Taux d'inflation	2,00 %	2,00 %
Progression des salaires, nette d'inflation	0,50 %	0,50 %
Taux d'actualisation	6,35 %	6,35 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	14 ans	14 ans

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

	2020	2019
Valeur de marché redressée au début	138 602	128 280
Rendement prévu sur les placements ¹	8 801	8 146
(Perte) gain actuariel	(2 244)	2 176
Valeur de marché redressée à la fin ²	145 159	138 602

1. Le taux de rendement prévu des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés était de 6,35 % (6,35 % en 2018-2019). Le taux de rendement réalisé sur la base de la valeur de marché des placements a été de -2,90 % (6,80 % en 2018-2019).
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 136 922 907 \$ (141 007 856 \$ au 31 mars 2019).

Charge relative aux prestations acquises

	2020	2019
Coût des prestations acquises	6 058	3 215
Modifications au régime	–	772
Amortissement des pertes actuarielles	1 026	2 204
	7 084	6 191



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

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

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

Rendement net relatif aux prestations acquises

	2020	2019
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 577	5 698
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés ¹	(10 492)	(9 681)
	(4 915)	(3 983)

1. Ces revenus sont augmentés d'un amortissement de 1 690 312 \$ (1 534 916 \$ en 2018-2019) 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

	2020	2019
Solde au début	105 341	102 711
Charge de l'exercice nette des sommes versées	2 025	3 452
Transferts	(546)	(822)
Solde à la fin	106 820	105 341

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^{er} janvier 2020, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 10,88 % à 10,63 % de la masse salariale admissible et les taux pour le RRPE et le RRAS sont passés de 12,82 % à 12,29 %.

Les cotisations versées par 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. Pour l'année civile 2019, cette compensation a été établie à 2,97 % de la masse salariale admissible qui doit être versée par l'employeur, pour les participants au RRPE et au RRAS ainsi qu'un montant équivalent à titre d'employeur. Pour l'année civile 2020, le montant de compensation à verser par l'employeur (part des participants et part de l'employeur) qui sera déterminé par Retraite Québec sera basé sur la perte assumée par la caisse des participants du RRPE en raison du transfert de participants en provenance du RREGOP. Ainsi, l'Agence a versé un montant supplémentaire correspondant à 5,94 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2019 et l'estime à 6,0 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2020.

Les cotisations de l'Agence pour l'exercice, y compris le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, s'élèvent à 66 035 181 \$ (61 248 976 \$ au 31 mars 2019). 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 2020

(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	2020 Total
Coût						
Solde au début	90 385	486	174 387	47 957	730 514	1 043 729
Acquisitions	5 723	–	14 136	69 766	1 073	90 698
Dispositions	(134)	–	(21 006)	(149)	(38 629)	(59 918)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(51 586)	51 586	–
Solde à la fin	95 974	486	167 517	65 988	744 544	1 074 509
Amortissement cumulé						
Solde au début	37 607	339	126 530	–	476 944	641 420
Amortissement	9 063	33	23 955	–	74 408	107 459
Dispositions	(127)	–	(21 000)	–	(37 001)	(58 128)
Solde à la fin	46 543	372	129 485	–	514 351	690 751
Valeur comptable nette à la fin	49 431	114	38 032	65 988	230 193	383 758

Au cours de l'exercice, des frais financiers de 717 103 \$ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Le total des améliorations locatives inclut des améliorations locatives en cours de 1 578 586 \$ pour lesquelles aucun amortissement n'a été pris.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créiteurs et les charges à payer représentent 13 097 371 \$.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

(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	2019 Total
Coût						
Solde au début	85 817	470	195 848	50 709	663 316	996 160
Acquisitions	5 121	16	14 601	69 126	2 348	91 212
Dispositions	(553)	–	(36 062)	–	(7 028)	(43 643)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(71 878)	71 878	–
Solde à la fin	90 385	486	174 387	47 957	730 514	1 043 729
Amortissement cumulé						
Solde au début	29 105	306	138 227	–	416 789	584 427
Amortissement	9 009	33	24 299	–	67 183	100 524
Dispositions	(507)	–	(35 996)	–	(7 028)	(43 531)
Solde à la fin	37 607	339	126 530	–	476 944	641 420
Valeur comptable nette à la fin	52 778	147	47 857	47 957	253 570	402 309

Au cours de l'exercice, des frais financiers de 285 989 \$ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créiteurs et les charges à payer représentent 16 203 915 \$.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

(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 un montant total de 96 771 257 \$ s'échelonnant jusqu'en 2027 (91 240 402 \$ au 31 mars 2019).

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 233 404 542 \$ s'échelonnant jusqu'en 2027 (205 916 774 \$ au 31 mars 2019).

Les engagements pour les prochains exercices se répartissent comme suit :

	Ententes d'occupation et contrats de location	Autres	Total
2021	94 523	161 281	255 804
2022	865	54 835	55 700
2023	513	12 610	13 123
2024 et suivants	870	4 679	5 549
	96 771	233 405	330 176

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 1 137 187 935 \$ au cours des prochains exercices (212 683 942 \$ au 31 mars 2019).

Ces sommes se répartissent comme suit :

	Gouvernement du Québec	Gouvernement du Canada	Autres	Total
2021	20 824	141 378	34 338	196 540
2022	14 093	141 378	34 338	189 809
2023	13 974	140 761	34 338	189 073
2024 et suivants	41 923	422 077	97 766	561 766
	90 814	845 594	200 780	1 137 188

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

(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 67 090 964 \$ (121 207 999 \$ au 31 mars 2019). Le dénouement de ces litiges étant incertain, la perte éventuelle que l'Agence pourrait devoir assumer ne peut pas être déterminée. L'Agence inscrit une provision à l'égard d'une réclamation, dans la rubrique « Créiteurs et charges à payer », seulement s'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 » de 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 2020

(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 dans le 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 n'est pas 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. Il 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. Elle paie généralement ses créditeurs dans un délai de 30 jours. Les versements en capital et en 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 s'expose l'Agence est minime.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2020

(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.

	2020			2019
	Actifs	Passifs	Avoir net	Avoir net
Fonds des pensions alimentaires ¹	165 443	165 443	–	–
Biens non réclamés ²	201 834	171 862	29 972	37 121
	367 277	337 305	29 972	37 121

1. Selon les états financiers au 31 mars 2020.

2. Selon les états financiers au 31 décembre 2019.

De plus, l'Agence est le gardien légal de sommes saisies dans le cadre de perquisitions. Ces sommes sont déposées dans un compte bancaire et totalisent 893 174 \$ au 31 mars 2020 (2 055 093 \$ au 31 mars 2019).

20. Incidences financières dues au coronavirus (COVID-19)

Au mois de mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a décrété une pandémie mondiale due au nouveau coronavirus (COVID-19). Cette situation est en constante évolution et les mesures mises en place ont de nombreux impacts économiques sur les plans mondial, national, provincial et local. La pandémie a conduit le gouvernement à déclarer, le 13 mars 2020, l'état d'urgence sanitaire dans tout le territoire québécois.

Dans ce contexte, l'Agence a mis en place des mesures d'assouplissement afin de faciliter la vie des citoyens et des entreprises, notamment à l'égard des mesures de recouvrement. À la date de mise au point définitive des états financiers, la durée et l'incidence de la pandémie demeurent inconnues. Par conséquent, il n'est pas possible de déterminer son impact sur les résultats financiers, les flux de trésorerie, l'état de la situation financière de l'Agence ainsi que sur les opérations exercées à titre de fiduciaire pour les périodes futures.

**BIENS SOUS ADMINISTRATION
POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS**
de l'exercice clos le 31 décembre 2019

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction	102
Rapport de l'auditeur indépendant	103
États financiers	
État des variations de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés	105
État du résultat net et global des biens sous administration pour les biens non réclamés	106
État de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés	107
Tableau des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés	108
Notes complémentaires des biens sous administration pour les biens non réclamés	109

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 principale 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.

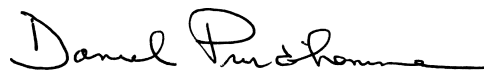
Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de 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,



Carl Gauthier

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



Daniel Prud'homme

Québec, le 22 octobre 2020



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence du revenu du Québec (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2019 et l'état des variations de l'actif net, l'état du résultat net et global, et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 décembre 2019, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.



Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

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.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Christine Roy, CPA auditrice, CA
Sous-vérificatrice générale

Montréal, le 22 octobre 2020



ÉTAT DES VARIATIONS DE L'ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2019
(En milliers de dollars canadiens)

	2019	2018
Résultat net et global	694	175
Variation nette des éléments d'actif et de passif des biens sous administration		
Variation nette des éléments d'actif	128 892	88 311
Variation nette des éléments de passif	(58 870)	(38 272)
	70 022	50 039
Frais de gestion et de liquidation engagés pour l'administration des patrimoines administrés		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 4)	(1 132)	(1 000)
Honoraires de gestion de l'Agence du revenu du Québec	(15 347)	(13 501)
Taxes sur les honoraires de gestion	(313)	(345)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(3 121)	(2 456)
	(19 913)	(17 302)
Transferts et remises		
Récupérations des transferts au ministre des Finances	19 787	30 444
Transferts au ministre des Finances	(51 698)	(40 782)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(26 041)	(38 205)
	(57 952)	(48 543)
Variation de l'actif net	(7 149)	(15 631)
Actif net des biens sous administration au début	37 121	52 752
Actif net des biens sous administration à la fin	29 972	37 121

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 2019
(En milliers de dollars canadiens)

	2019	2018
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	2 861	2 376
Charges d'exploitation		
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	2 028	1 816
Taxes sur les honoraires d'administration	304	272
Produits d'intérêts nets	529	288
Gains nets (pertes nettes) réalisés à la disposition de placements	242	(647)
(Pertes nettes) gains nets non réalisés sur placements	(77)	534
Résultat net et global (note 5)	694	175

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 2019

(En milliers de dollars canadiens)

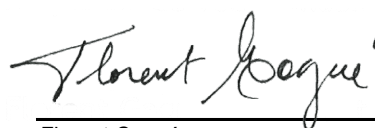
	2019	2018
Actif sous administration		
Portefeuilles collectifs (note 6)		
Trésorerie (note 7)	62 062	31 735
Équivalents de trésorerie (note 7)	7 466	11 977
Créances	519	1 099
Avance au ministre des Finances	–	2 380
Placements	92 294	78 150
	162 341	125 341
Patrimoines administrés		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	3 603	1 347
Valeurs mobilières (note 8)	4 451	7 299
Billets et autres créances	4 661	3 702
Biens immobiliers	26 448	24 986
Autres actifs	330	146
	39 493	37 480
	201 834	162 821
Passif et actif net sous administration		
Passif des portefeuilles collectifs		
Charges à payer (note 9)	1 347	1 167
Dû au ministre des Finances	1 340	–
Dû au fonds général du fonds consolidé du revenu	240	275
Dû à l'Agence du revenu du Québec	1 821	2 024
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	2 245	2 487
	6 993	5 953
Passif des patrimoines administrés		
Sommes à payer	147 492	104 543
Emprunts hypothécaires et autres emprunts garantis	17 377	15 204
	164 869	119 747
Actif net des biens sous administration	29 972	37 121
	201 834	162 821

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,



Carl Gauthier
Président-directeur général



Florent Gagné
Président du conseil d'administration



TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2019
(En milliers de dollars canadiens)

	2019	2018
Activités d'exploitation		
Entrées de trésorerie		
Réception de patrimoines	98 199	63 702
Encaissements découlant de la cession de patrimoines administrés	27 508	20 014
Encaissements d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	1 731	2 090
Encaissements provenant du ministre des Finances	1 464	980
Encaissements provenant du fonds général du fonds consolidé du revenu	1 368	–
Encaissements transitoires pour le compte de l'Agence du revenu du Québec	1 356	70
Encaissements transitoires pour le compte du fonds général du fonds consolidé du revenu	1 172	2 277
	132 798	89 133
Sorties de trésorerie		
Versements au ministre des Finances	(29 804)	(15 374)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(24 310)	(36 087)
Versements à l'Agence du revenu du Québec	(16 911)	(13 734)
Règlements de sommes à payer, d'emprunts hypothécaires et d'autres emprunts garantis	(16 533)	(6 921)
Décaissements liés à la gestion et à la cession des patrimoines administrés	(2 942)	(3 205)
Décaissements pour le compte du fonds général du fonds consolidé du revenu	(1 451)	–
Versements au fonds général du fonds consolidé du revenu	(1 189)	(2 110)
	(93 140)	(77 431)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	39 658	11 702
Activités d'investissement		
Acquisition de placements dans les portefeuilles collectifs	(26 746)	(20 255)
Disposition de placements dans les portefeuilles collectifs	12 904	20 526
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(13 842)	271
Variation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	25 816	11 973
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	43 712	31 739
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 7)	69 528	43 712

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

(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 2019.

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 22 octobre 2020.

(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 par le biais du résultat net (JVBRN) ou au coût amorti.

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 2019

(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 des 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 2019

(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)

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. La valeur de réalisation utilisée pour évaluer les actifs des patrimoines administrés et la valeur de règlement utilisée 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.

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, des bijoux et des pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments ainsi que des outils spécialisés dont l'évaluation est fort incertaine 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 \$.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

(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 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 est présentée au ministre des Finances et les sommes qui restent à la fin de l'administration lui sont versées. 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 des biens par l'Agence et 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.

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.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

3. Principales méthodes comptables (suite)

(b) Constatation des produits

Les opérations de placement 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 gains nets (pertes nettes) non réalisés 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

La somme des produits d'intérêts nets et des gains et des pertes réalisés sur les placements du Fonds de revenu – Biens non réclamés sont crédités annuellement, s'il y a lieu, sur les comptes des patrimoines administrés. Les produits d'intérêts nets ainsi que les gains et les pertes réalisés et non 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^e suppl.]), avec une institution financière des ententes visant à leur confier la gestion de tout ou une 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.

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 et un fonds des régimes enregistrés non réclamés. La note 6 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

L'avance au ministre des Finances correspond aux paiements en trop relatifs aux transferts à l'État pour l'administration des biens non réclamés tout au long de l'exercice, puisque leur règlement monétaire est établi de façon préliminaire, puis ajusté subséquemment pour prendre en compte certaines réceptions de biens non réclamés sans transfert de fonds de la part du ministre des Finances. Cette avance au ministre des Finances est normalement remboursée dans l'exercice suivant.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

3. Principales méthodes comptables (suite)

(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 qui se rapportent à des biens non réclamés, qui ont été payés en vertu de la Loi par des détenteurs et qui ont été remis tardivement 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.

(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.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

3. Principales méthodes comptables (suite)

(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.

Classement et évaluation des instruments financiers

Le classement des actifs financiers s'effectue en fonction du modèle économique dans le cadre duquel un actif financier est géré et des caractéristiques de ses flux de trésorerie contractuels. Les actifs financiers sont classés et évalués en fonction des catégories suivantes : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global (JVBAÉRG) et à la JVBRN.

Un actif financier est évalué au coût amorti s'il satisfait aux deux conditions qui suivent :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est de détenir des actifs financiers afin d'en percevoir les flux de trésorerie contractuels;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier est évalué à la JVBAÉRG s'il satisfait aux deux conditions qui suivent :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est atteint à la fois par la perception de flux de trésorerie contractuels et par la vente d'actifs financiers;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier doit être évalué à la JVBRN, à moins qu'il ne soit évalué au coût amorti ou à la JVBAÉRG. Lors de la comptabilisation initiale, l'Agence peut désigner irrévocablement un actif financier qui, autrement, remplirait les conditions pour être évalué au coût amorti ou à la JVBAÉRG, comme étant évalué à la JVBRN si cette désignation élimine ou réduit sensiblement une non-concordance comptable qui serait survenue autrement.

Les passifs financiers sont classés et évalués en fonction de deux catégories: au coût amorti ou à la JVBRN. Lors de leur comptabilisation initiale, tous les passifs financiers sont classés comme étant évalués au coût amorti ou à la JVBRN. L'Agence peut également, conformément à ce que permet la norme, désigner des passifs à la JVBRN.

Un passif financier est classé en tant que passif financier à la JVBRN s'il est détenu à des fins de transactions, s'il s'agit d'un dérivé ou s'il est désigné comme tel lors de sa comptabilisation initiale. Les passifs financiers à la JVBRN sont évalués à la juste valeur et les profits et pertes qui en résultent, prenant en compte les charges d'intérêt, sont comptabilisés au résultat net.

Les actifs financiers et les passifs financiers ne sont pas reclassés après leur comptabilisation initiale, sauf si l'Agence change son modèle économique pour les gérer. Le cas échéant, l'ensemble des actifs et passifs financiers concerné est reclassé de manière prospective à compter de la date de reclassement.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

3. Principales méthodes comptables (suite)

(h) Instruments financiers (suite)

L'Agence a effectué le classement suivant pour ses actifs financiers :

- Les placements du Fonds des régimes enregistrés non réclamés sont classés comme étant à la JVBRN;
- La trésorerie, les équivalents de trésorerie, les créances et les placements du Fonds de revenu - Biens non réclamés sont classés comme étant au coût amorti;

L'Agence a effectué le classement suivant pour ses passifs financiers :

- Les charges à payer sont classées et évaluées au coût amorti.

Dépréciation des actifs financiers

À chaque date de clôture, l'Agence évalue une correction de valeur pour pertes sur les instruments financiers qu'elle détient. Cette correction correspond aux pertes de crédit attendues sur la durée de vie de l'instrument financier, si le risque de crédit que comporte ce dernier a augmenté de manière importante depuis la comptabilisation initiale. Lorsque le risque de crédit n'a pas augmenté de façon importante, l'Agence évalue la correction de valeur pour pertes de cet instrument financier au montant des pertes de crédit attendues pour les douze mois à venir. Les pertes de valeur, le cas échéant, sont comptabilisées à l'état du résultat net et global.

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs

Portefeuilles collectifs

- Trésorerie, équivalents de trésorerie, créances et placements du Fonds de revenu - Biens non réclamés

Les trésoreries, les équivalents de trésorerie, les créances et les placements du Fonds de revenu - Biens non réclamés 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.

- Placements du Fonds des régimes enregistrés non réclamés

Les placements du Fonds des régimes enregistrés non réclamés, détenus sous forme d'unités de participation, sont comptabilisés initialement à leur juste valeur et subséquemment à leur valeur liquidative, tel qu'établie par des gardiens de valeur, qui constitue la juste valeur.

La fluctuation de la juste valeur des placements du Fonds des régimes enregistrés non réclamés est comptabilisée dans le poste Gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements en résultat net et global.

- Avance au ministre des Finances

L'avance au ministre des Finances est comptabilisée au coût.

- 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.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

(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)

- 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 courtiers 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.

- 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 liquidation établie par l'évaluateur dans son rapport. Lorsque ce rapport n'est pas demandé pour certains motifs, la valeur de l'évaluation foncière uniformisée est utilisée.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

(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)

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 2019

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

4. Frais de gestion et de liquidation externes

	2019	2018
Commissions sur ventes de biens	434	345
Frais d'administration	253	205
Honoraires professionnels	189	139
Entretien et réparation d'immeubles	138	215
Frais juridiques	83	44
Services publics	35	47
Autres frais	–	5
	1 132	1 000

5. Résultat net et global

	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés non réclamés		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 806	1 306	1 055	1 070	2 861	2 376
Charges d'exploitation						
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 233	1 090	795	726	2 028	1 816
Taxes sur les honoraires d'administration	185	163	119	109	304	272
Produits d'intérêts nets	388	53	141	235	529	288
Gains nets (pertes nettes) réalisés à la disposition de placements	–	–	242	(647)	242	(647)
(Pertes nettes) gains nets non réalisés sur placements	–	–	(77)	534	(77)	534
Résultat net et global	388	53	306	122	694	175



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

6. Portefeuilles collectifs

Au 31 décembre 2019				
	Opérations courantes	Fonds de revenu – Biens non réclamés	Fonds des régimes enregistrés non réclamés	Total
Actif				
Trésorerie	32 385	28	29 649	62 062
Équivalents de trésorerie	–	7 466	–	7 466
Créances	381	138	–	519
Placements	–	35 832	56 462	92 294
	32 766	43 464	86 111	162 341
Au 31 décembre 2018				
	Opérations courantes	Fonds de revenu – Biens non réclamés	Fonds des régimes enregistrés non réclamés	Total
Actif				
Trésorerie	31 480	54	201	31 735
Équivalents de trésorerie	–	11 977	–	11 977
Créances	973	126	–	1 099
Avance au ministre des Finances	2 380	–	–	2 380
Placements	–	30 405	47 745	78 150
	34 833	42 562	47 946	125 341

Équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie sont composés d'un bon du Trésor du Québec (billet escompté au 31 décembre 2018). Le taux d'intérêt effectif est de 1,76 % (1,84 % au 31 décembre 2018). Ces équivalents de trésorerie viennent à échéance en février 2020.

Placements

Fonds de revenu – Biens non réclamés

Les placements sont composés principalement d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,27 % à 3,24 % (1,27 % à 3,24 % au 31 décembre 2018). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en août 2024.

Fonds des régimes enregistrés non réclamés

Les instruments financiers détenus au moyen des unités de participation du fonds de revenu incluent principalement des obligations et des bons du Trésor. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,75 % à 4,6 % (1,15 % à 2,8 % au 31 décembre 2018). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en juin 2024.

Les sommes provenant des biens que l'Agence administre et répondant aux critères d'enregistrement établis par le ministre du Revenu du Canada relativement à un régime d'épargne-retraite ou à un fonds de revenu de retraite selon la Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. 1985, c. 1 [5^e 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.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

6. Portefeuilles collectifs (suite)

Fonds des régimes enregistrés non réclamés (suite)

Le tableau suivant présente les informations relatives aux unités de participation détenues par l'Agence dans le Fonds des régimes enregistrés non réclamés.

	2019	2018
Nombre d'unités	5 839 507	4 971 621
Juste valeur par unité (en dollars)	9,6689	9,6035
Coût d'acquisition des unités	56 351	47 975
Juste valeur des unités	56 462	47 745

7. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants :

	2019	2018
Trésorerie	62 062	31 735
Équivalents de trésorerie	7 466	11 977
	69 528	43 712

8. Valeurs mobilières

	2019	2018
Valeurs mobilières non enregistrées	2 450	3 364
Valeurs mobilières dans des régimes enregistrés	2 001	3 935
	4 451	7 299

9. Charges à payer

	2019	2018
Autres charges à payer	1 347	1 131
Retenues d'impôt à payer à l'Agence du revenu du Canada	–	20
Retenues d'impôt à payer à l'Agence du revenu du Québec	–	16
	1 347	1 167



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

10. 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.

11. 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 2019

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

11. 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 celles 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 le risque de crédit en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans 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, le gouvernement du Québec ou d'autres provinces, 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 du Fonds des régimes enregistrés non réclamés.

Au 31 décembre 2019, 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 2019

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

11. 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 globale des actifs du portefeuille, déterminée en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2019	2018
Trésorerie et placements à court terme échéant à moins de 365 jours	30 %	100 %	55 %	42 %
Placements à long terme, échéant à plus d'un an et à moins de cinq ans	0 %	70 %	45 %	58 %
			100 %	100 %

Fonds de revenu – Biens non réclamés

La répartition des titres par émetteur des placements, déterminée en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2019	2018
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec ou d'autres provinces	0 %	100 %	44 %	62 %
Titres émis par une institution financière autorisée aux sections 2.1 et 2.6 de la politique	0 %	60 %	0 %	0 %
Titres émis par des municipalités, des organismes publics et des sociétés d'État (non garantis par l'un des gouvernements)	0 %	60 %	56 %	38 %
			100 %	100 %



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

11. 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, déterminée en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2019	2018
Trésorerie et placements à court terme échéant à moins de 365 jours	5 %	75 %	48 %	38 %
Placements à long terme, échéant à plus d'un an et à moins de cinq ans	25 %	95 %	52 %	62 %
			100 %	100 %

Fonds des régimes enregistrés non réclamés

La répartition des titres par émetteur des placements, déterminée en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2019	2018
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	58 %	41 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec ou d'autres provinces	0 %	100 %	13 %	37 %
Titres émis par une institution financière autorisée aux sections 2.1 et 2.6 de la politique	0 %	60 %	0 %	0 %
Titres émis par des municipalités, des organismes publics et des sociétés d'État (non garantis par l'un des gouvernements)	0 %	60 %	29 %	22 %
			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 2019, 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 approximativement de 515 000 \$ (571 000 \$ au 31 décembre 2018).

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

(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.

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 2019 et 2018, il n'y a eu aucun transfert entre les différents niveaux hiérarchiques.

Aux 31 décembre 2019 et 2018, les instruments financiers détenus étaient classés au niveau 2.

La juste valeur des instruments financiers classés en tant qu'actifs et passifs au coût amorti est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance rapprochée de ces instruments financiers.

12. 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 toutes les entreprises publiques et à tous les organismes 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 qui sont 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 :



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2019

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

12. Parties liées (suite)

	2019	2018
Commission de la construction du Québec	35 699	15 018
Retraite-Québec	9 564	7 264
Curateur public du Québec	8 547	7 625
Ministère des Finances du Québec	745	4
Hydro-Québec	–	17

Aucune autre transaction individuellement ou collectivement significative n'a été conclue avec d'autres parties liées au cours de l'exercice.





ANNEXES

ANNEXE 1

La 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 2020, les membres du conseil d'administration en poste étaient les suivants :



FLORENT GAGNÉ

Capitale-Nationale

Administrateur de sociétés et consultant en politiques publiques

Membre indépendant

Président du conseil d'administration

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Président du comité ad hoc sur la planification stratégique

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

Principales expertises

Mode de gouvernance d'un CA

Finances publiques

Éthique et gouvernance

Gestion des risques

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. Il est également membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.

Depuis sa retraite de la fonction publique en 2006, M. Gagné a agi comme administrateur de sociétés et consultant en politiques publiques. Il a notamment

- présidé le Groupe de travail sur l'éthique en milieu municipal;
- effectué une étude sur l'industrie acéricole québécoise pour le ministère de l'Agriculture du Québec;
- été président du conseil d'administration de la Société québécoise du cheval de course jusqu'à son abolition;
- été membre du conseil d'administration d'Investissement-Québec – Immigrants investisseurs;
- été membre du comité d'audit du Service canadien du renseignement de sécurité;
- siégé au conseil d'administration de l'Ordre des urbanistes du Québec.

Il a également mené plusieurs négociations auprès de communautés autochtones comme négociateur principal désigné par le Secrétariat aux affaires autochtones du Québec.





PIERRE ROY

Capitale-Nationale

Administrateur

Membre indépendant

Vice-président du conseil d'administration

Président du comité des ressources humaines

Membre du comité des technologies de l'information

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique

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

Principales expertises

Gestion financière

Gestion des risques

Gestion des services complexes et multidimensionnels à la clientèle

Gestion des ressources humaines, des relations de travail et du développement organisationnel

Éthique et gouvernance

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.

Depuis qu'il a pris sa retraite en 2010, M. Roy a réalisé plusieurs mandats à titre d'expert-conseil. Il a notamment

- présidé le Groupe de travail sur les coopératives de santé, qui a remis son rapport au ministre de la Santé et des Services sociaux le 30 avril 2013;
- coprésidé le Chantier sur la politique de financement des universités, qui a remis son rapport au ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science le 30 juin 2014;
- été l'un des trois membres du comité d'experts sur la conduite responsable en recherche dans les centres de recherche et d'expertise soutenus financièrement par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, lequel comité a remis son rapport au ministre le 6 décembre 2019.





CARL GAUTHIER

Capitale-Nationale

Président-directeur général

Revenu Québec

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique

Date de nomination au conseil d'administration : 10 décembre 2018

Date d'échéance du mandat : 9 décembre 2023

Principales expertises

Mode de gouvernance de l'administration publique

Économie, finances publiques et fiscalité

Vérification (contrôle interne)

Gestion des risques

Reddition de comptes

Gestion d'une organisation d'envergure

M. Carl Gauthier a amorcé sa carrière à la Banque du Canada en 1987. En 1988, il a été économiste au Service des études économiques et fiscales au ministère du Revenu. De 1990 à 1992, il a été fiscaliste au Groupe Mallette Maheu. De 1992 à 1994, il a occupé la fonction d'économiste-fiscaliste au Service des études économiques et fiscales au ministère du Revenu. À compter de 1994, il a exercé plusieurs fonctions au ministère des Finances, notamment celles de directeur des régimes de taxation applicables aux entreprises et des mesures fiscales structurantes, de directeur général des politiques économiques et fiscales aux entreprises, de secrétaire du ministère et responsable de la coordination, et de sous-ministre adjoint aux politiques économiques et fiscales et responsable des sociétés d'État. De 2012 à 2014, il a occupé la fonction de secrétaire général associé responsable du Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques au ministère du Conseil exécutif. De 2014 à 2018, il a occupé les fonctions de vice-président aux finances et à l'administration à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Depuis 2016, il est membre du conseil d'administration de La Capitale, mutuelle de l'administration publique.

M. Gauthier est titulaire d'un baccalauréat en sciences économiques et d'une maîtrise en fiscalité de l'Université de Sherbrooke.



MARTINE BÉGIN

Capitale-Nationale

Vice-présidente aux normes du travail

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Membre du comité des ressources humaines

Date de nomination au conseil d'administration : 3 juillet 2019

Date d'échéance du mandat : 2 juillet 2023

Principales expertises

Gestion des services complexes et multidimensionnels à la clientèle

Gestion des ressources humaines, des relations de travail et du développement organisationnel

M^{me} Martine Bégin travaille à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail depuis 2018, à titre de vice-présidente aux normes de travail. Elle a été également vice-présidente à l'équité salariale de 2017 à 2018 au sein de cette même commission. Elle a occupé plusieurs autres postes stratégiques dans différents ministères et organismes, dont le poste de sous-ministre adjointe au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale de 2009 à 2017, de gestionnaire au ministère de la Santé et des Services sociaux de 2007 à 2009 et d'adjointe et secrétaire générale à la Commission de l'équité salariale de 2002 à 2007.

M^{me} Bégin est titulaire d'un baccalauréat en éducation (orientation).





MICHEL BOUCHARD

Capitale-Nationale

Administrateur

Membre indépendant

Président du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique

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.

Depuis qu'il a pris sa retraite, M. Bouchard a réalisé certains mandats à la demande du gouvernement du Québec. Il a notamment

- représenté le Québec lors des rencontres sur les droits ancestraux qui réunissaient le gouvernement fédéral et la nation huronne-wendat;
- conduit des enquêtes et produit des analyses pour les ministères de la Justice et de la Sécurité publique;
- présidé le comité chargé de faire des recommandations au gouvernement concernant les conditions de travail des procureurs de la poursuite.

Il a également présidé le conseil d'administration de l'organisme Éducaloi de 2011 à 2017.



NATHALIE CAMDEN

Capitale-Nationale

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

Principale expertise

Gestion des services complexes et multidimensionnels à la clientèle

M^{me} Nathalie Camden travaille au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles depuis juin 2018, à titre de sous-ministre associée aux Mines. 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. Administratrice d'État depuis 2010, 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^{me} Camden est titulaire d'un baccalauréat en sciences sociales.





DIANE DELISLE

Capitale-Nationale

Administratrice

Membre indépendante

Membre du comité d'audit

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 10 décembre 2014

Date de renouvellement du mandat : 3 juillet 2019

Date d'échéance du mandat : 2 juillet 2023

Principales expertises

Gestion financière

Éthique et gouvernance

Gestion des ressources humaines, des relations de travail et du développement organisationnel

M^{me} 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 certifiée, 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 comité de vérification du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

M^{me} Delisle est titulaire d'un baccalauréat en mathématiques et d'une maîtrise en sciences économiques.

Au 31 mars 2020, M^{me} Delisle siégeait également au conseil d'administration de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (CPA), en tant qu'administratrice nommée par l'OPQ, ainsi qu'au comité de gouvernance et au comité des ressources humaines de l'Ordre.



MAURICE FRÉCHETTE

Montréal

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

Principales expertises

Gestion financière

Systèmes de contrôle interne

Gestion des risques

Gestion des services complexes et multidimensionnels à la clientèle

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 2020, 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., vice-président de Prospero-assurance inc. et vice-président de 9317-76320 Québec 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

Capitale-Nationale

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

Principale expertise

Gestion financière

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.

M. Grandisson est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval. Il est membre du Barreau du Québec et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2020, M. Grandisson présidait le conseil d'administration de la Société de financement des infrastructures locales du Québec.



W. ROBERT LAURIER

Laurentides

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

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique

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

Principale expertise

Gestion financière

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) ltée 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 2020, M. Laurier siégeait au conseil d'administration 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.

M. Laurier a également mis bénévolement son expertise au service du système de santé du Québec, notamment à titre de membre du conseil d'administration et président du comité d'audit de l'Institut national de santé publique du Québec de 2007 à 2015, de l'Institut de recherches cliniques de Montréal de 2008 à 2017 et du CHUM de 2013 à 2015.





HÉLÈNE LEE-GOSSELIN

Capitale-Nationale

Directrice de l'Institut Femmes, Sociétés, Égalité et Équité
Professeure associée 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

Principales expertises

Gestion des ressources humaines, des relations de travail et du développement organisationnel
Éthique et gouvernance

M^{me} Hélène Lee-Gosselin fait carrière à l'Université Laval depuis 1981, principalement comme professeure associée au Département de management.

M^{me} 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 2020, M^{me} Lee-Gosselin siégeait également aux conseils d'administration du Palais Montcalm – Maison de la musique et de la caisse Desjardins de l'Université Laval.



ALAIN LEGRIS

Laval

Administrateur
Membre indépendant
Date de nomination au conseil d'administration : 18 mars 2020
Date d'échéance du mandat : 17 mars 2024

Principales expertises

Gestion financière
Systèmes de contrôle interne
Gestion des risques
Technologies de l'information
Gestion des ressources humaines et du développement organisationnel

M. Alain Legris a fait carrière au sein de la Banque Nationale du Canada (BNC) et ses filiales de 1990 à 2019. Il a été premier vice-président pour le secteur de la comptabilité financière à la BNC, de 2008 à 2019. De 1990 à 2019, il a également exercé diverses fonctions au sein des filiales de la BNC, notamment celle de vice-président directeur et chef de la direction financière de Financière Banque Nationale inc. de 1998 à 2019. Auparavant, il a été, pendant près de 11 ans, auditeur spécialisé auprès d'institutions financières chez Deloitte.

M. Legris est bachelier en administration des affaires et membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.





DENISE MARTIN

Laurentides

Administratrice

Membre indépendante

Présidente du comité des technologies de l'information

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique

Date de nomination au conseil d'administration : 30 mars 2011

Date de renouvellement du mandat : 3 juillet 2019

Date d'échéance du mandat : 2 juillet 2023

Principale expertise

Technologies de l'information

M^{me} 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^{me} Martin est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en informatique, d'une maîtrise en informatique et en recherche opérationnelle, ainsi que d'une maîtrise en administration des affaires.

Depuis 2009, M^{me} Martin a été membre du conseil d'administration du Fonds de solidarité FTQ et de Rona inc. Elle agit aussi comme conseillère auprès du président d'une entreprise technologique.



GUY MINEAU

Capitale-Nationale

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

Principales expertises

Gestion des risques

Technologies de l'information

M. Guy Mineau fait carrière à l'Université McGill depuis 2013, comme Directeur, Partenariats universitaires et études d'été – École d'éducation permanente. Il a également occupé différents postes de direction à l'Université Laval de 2001 à 2013.

M. Mineau détient un baccalauréat et une maîtrise en science informatique ainsi qu'un doctorat en informatique.





MARIE-CLAUDE RIOUX

Capitale-Nationale

Sous-ministre adjointe

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Date de nomination au conseil d'administration : 3 juillet 2019

Date d'échéance du mandat : 2 juillet 2023

Principales expertises

Gestion financière

Gestion des risques

Gestion des services complexes et multidimensionnels à la clientèle

Gestion des ressources humaines, des relations de travail et du développement organisationnel

M^{me} Marie-Claude Rioux travaille au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale depuis 2018, à titre de sous-ministre adjointe des registres de l'État. Elle a occupé d'autres postes stratégiques et de gestion dans différents ministères et organismes, dont au Secrétariat du Conseil du trésor, au ministère des Ressources naturelles et de la Faune ainsi qu'à l'Assemblée nationale du Québec. En tant qu'administratrice de sociétés certifiée, elle a siégé à divers conseils d'administration, entre autres ceux de la Fondation du cégep Garneau de 2010 à 2011 et du cégep F.-X. Garneau de 2008 à 2010, et elle a été présidente du conseil d'administration de ce cégep de 2010 à 2011, de celui du Barreau du Québec de 2008 à 2011 et de celui de l'Ordre des techniciens dentaires de 2005 à 2008.

M^{me} Rioux est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval. Elle est membre du Barreau du Québec et administratrice de sociétés certifiée.



TABLEAU 33 Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et à celles des comités¹

	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	Comité ad hoc sur la planification stratégique 2020-2023
Nombre total de séances ²	7	10	3	5	4	4	7
Florent Gagné ³	7/7		3/3				7/7
Pierre Roy ³	7/7			5/5		4/4	6/7
Carl Gauthier ⁴	6/7						5/7
Michel Bouchard ³	7/7		3/3		4/4		6/7
Nathalie Camden ⁴	7/7			3/5			
Diane Delisle ³	7/7	5/6				3/4	
Maurice Fréchette	7/7	10/10					
Marc Grandisson ⁴	5/7	10/10					
W. Robert Laurier	6/7	10/10			4/4		6/7
Hélène Lee-Gosselin	7/7		2/3	5/5			
Denise Martin	7/7		3/3			4/4	7/7
Guy Mineau	4/7					4/4	
Membres nommés le 3 juillet 2019							
Martine Bégin ⁴	4/5			3/3			
Marie-Claude Rioux ⁴	5/5				2/2		
Membre nommé le 18 mars 2020							
Alain Legris	0/0						
Membre sortant le 8 juin 2019							
Karin Marks	1/1				2/2		

1. Toutes les absences aux séances du conseil d'administration et à celles des comités ont été motivées.
2. Des modifications ont été apportées à la composition de certains comités en 2019-2020, ce qui explique les variations dans le nombre de séances pour certains membres d'un même comité.
3. En vertu de l'article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003), 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 2020, quatre administrateurs étaient visés par cette disposition.
4. 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 2020, cinq administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.

TABLEAU 34 Rémunération des membres du conseil d'administration du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020¹

	(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 ²
Président du conseil d'administration	19 947 \$	934 \$	3 740 \$
Autres membres	9 975 \$	624 \$	3 740 \$

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 2020, 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.



TABLEAU 35 Formation reçue par les membres du conseil d'administration
du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

	Formation de groupe							
	Colloque sur l'économie numérique et les administrations fiscales Transformation de l'économie et de la société					Journée stratégique		
	13 mai 2019		14 mai 2019	15 mai 2019	16 mai 2019	24 octobre 2019		
	1 h 00	1 h 15	6 h 15	6 h 30	3 h 00	1 h 00	1 h 30	1 h 30
	Planification stratégique des administrations fiscales à l'ère du numérique – Cap numérique (ministère de l'Économie et des Finances, France), Convention fiscale de l'OCDE (Administrateur général de la fiscalité, Belgique)	Expérience client, architecture et innovation (HMRC, Royaume-Uni), Administrations fiscales (Global Accenture, Irlande), Impôts indirects (Australian Taxation Office)	DIVERSES PRÉSENTATIONS THÈMES Grands enjeux de société et impacts sur les organisations Services du XXI ^e siècle Registres distribués, chaînes de blocs et cryptomonnaies Économie numérique dans le contexte des pays en développement Économie collaborative Commerce électronique Travaux internationaux Intelligence artificielle et informatisation			Transformation numérique (Centre québécois d'excellence numérique – Secrétariat du Conseil du trésor)	Un écosystème en évolution pour une transformation numérique réussie (Revenu Québec)	La sécurité au XXI ^e siècle (Secrétariat du Conseil du trésor et Revenu Québec)
Florent Gagné	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pierre Roy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Carl Gauthier	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Martine Bégin	Nomination en juillet 2019					✓	✓	✓
Michel Bouchard	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nathalie Camden	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Diane Delisle	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Maurice Fréchette	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Marc Grandisson	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
W. Robert Laurier	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hélène Lee-Gosselin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alain Legris	Nomination en mars 2020							
Denise Martin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Guy Mineau	✓	✓	✓	✓				
Marie-Claude Rioux	Nomination en juillet 2019					✓	✓	✓



ANNEXE 2

Le 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 : 7 juin 2019

Conseil d'administration

- Adoption : 2 février 2012
- Dernière révision annuelle : 13 juin 2019



MESSAGE DU PRÉSIDENT AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

J'ai le plaisir de vous présenter le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec. La présente version a été revue par le comité de gouvernance et d'éthique le 7 juin 2019 et réapprouvée par le conseil d'administration le 13 juin 2019.

Le 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'.

Florent Gagné



TABLE DES MATIÈRES

Message du président aux membres du conseil d'administration	142
1 Dispositions générales	145
1.1 Objet.....	145
1.2 Champ d'application.....	145
1.3 Adoption, révision et interprétation.....	145
2 Énoncé de valeurs à Revenu Québec	146
2.1 Préambule.....	146
2.2 Les valeurs de Revenu Québec.....	146
2.3 L'intégrité.....	146
2.4 Le respect	146
2.5 L'équité.....	146
2.6 L'excellence du service	146
3 Principes de gestion fondés sur l'éthique	147
3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec.....	147
3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité.....	147
3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité	147
3.4 Relations professionnelles	147
4 Règles de déontologie	148
4.1 Discretion et confidentialité	148
4.2 Indépendance	149
4.3 Conflits d'intérêts.....	149
4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles.....	150
4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages	150
4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services.....	151
4.7 Considérations politiques et réserve	151
4.8 Communication avec les représentants des médias et le public	151
5 Modalités d'application	152
5.1 Déclaration obligatoire	152
5.2 Déclaration d'intérêt	152
5.3 Défaut de conformité et sanctions.....	153
5.4 Dénonciation d'une violation	153



5.5	Cessation des fonctions	153
5.6	Rôle du comité de gouvernance et d'éthique.....	153
5.7	Rôle du Secrétariat du conseil d'administration	153
5.8	Interprétation	154
5.9	Publication.....	154
5.10	Entrée en vigueur.....	154

Annexe A Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements 155

Déclaration	155
Communication de renseignements	155
Organisme, entreprise, association ou autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé	155
Sociétés par actions, fiducies, sociétés de personnes ou autres entités avec lesquelles vous avez des liens	156
Signature.....	157

Annexe B Attestation annuelle 158

Période visée	158
Signature.....	158



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 QUÉBEC¹

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 Secrétariat du 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 direction² 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^o à 3^o 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 apparent³ ou potentiel⁴ 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.

2. Membres du comité de direction de Revenu Québec.

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.



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.

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 générale des communications et des relations publiques 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 Secrétariat du conseil d'administration

Le Secrétariat du 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

Veuillez 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.

Veuillez 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

L'organigramme au 31 mars 2020



ANNEXE 4

Les informations relatives aux activités en non-production

Les activités en non-production sont d'une grande importance dans le processus de contrôle fiscal, puisqu'elles en constituent la première étape. Leur but principal est d'amener les contribuables et les mandataires qui n'ont pas produit leur déclaration dans le délai prescrit à rétablir leur situation fiscale. Ainsi, l'efficacité de ces activités est liée au nombre de déclarations produites à la suite des interventions réalisées par Revenu Québec. Selon les lois (impôt des sociétés, impôt des particuliers ainsi que retenues à la source et taxes), de 70 % à 97 % des déclarations sont produites volontairement. Après que Revenu Québec a effectué des activités en non-production, ce sont plutôt de 83 % à 98 % des déclarations qui sont produites.

TABLEAU 36 Résultats globaux des activités en non-production

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Résultats (en millions de dollars) ¹	350,8	359,5	323,4	294,0	326,2
Efforts réalisés (en ETC) ²	76,4	72,1	79,1	74,8	71,2
Résultats par dollar investi (en dollars) ²	33,96	35,93	28,56	26,63	29,43
Taux d'encaissement	46,2 %	45,7 %	47,5 %	47,0 %	50,8 %

1. La présentation des résultats en 2015-2016 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée pour les exercices 2016-2017 à 2019-2020.

2. La présentation des efforts réalisés et des résultats par dollar investi pour les exercices 2015-2016 à 2018-2019 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2019-2020.

En 2019-2020, les résultats des activités en non-production ont augmenté de plus de 32 millions de dollars par rapport à ceux obtenus au cours de l'exercice précédent. Cette augmentation globale s'explique notamment par une hausse de la récupération moyenne par dossier réglé lié aux activités en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes.

TABLEAU 37 Résultats des activités en non-production relatifs à l'impôt des sociétés

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Résultats (en millions de dollars)	14,3	11,0	12,7	36,2	48,6
Efforts réalisés (en ETC)	13,5	10,6	14,7	14,3	16,1
Résultats par dollar investi (en dollars)	7,83	7,51	6,02	17,15	19,39
Taux d'encaissement	37,7 %	33,8 %	24,0 %	38,9 %	45,2 %
Délai moyen de traitement (jours)	199	266	286	545	338
Délai moyen de règlement (jours)	217	296	338	696	260
Taux de conformité avant interventions	63,5 %	64,2 %	63,7 %	65,9 %	69,8 %
Taux de conformité après interventions	80,6 %	80,4 %	81,8 %	85,6 %	82,6 %



TABLEAU 38 Résultats des activités en non-production relatifs à l'impôt des particuliers

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Résultats (en millions de dollars)	117,4	141,5	115,4	128,2	120,4
Efforts réalisés (en ETC)	26,6	27,7	31,5	26,0	27,3
Résultats par dollar investi (en dollars)	32,65	36,79	25,60	33,41	28,33
Taux d'encaissement	26,2 %	27,1 %	29,8 %	26,9 %	30,5 %
Délai moyen de traitement (jours)	158	104	114	114	122
Délai moyen de règlement (jours)	358	253	279	359	262
Taux de conformité avant interventions	96,9 %	96,9 %	96,4 %	96,5 %	96,9 %
Taux de conformité après interventions	98,1 %	98,1 %	97,4 %	97,8 %	98,4 %

TABLEAU 39 Résultats des activités en non-production relatifs aux retenues à la source et aux taxes

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Résultats (en millions de dollars) ¹	219,1	207,0	195,3	129,6	157,2
Efforts réalisés (en ETC) ²	36,3	33,8	32,9	34,5	27,8
Résultats par dollar investi (en dollars) ²	44,64	44,11	41,49	25,45	36,33
Taux d'encaissement	56,6 %	57,5 %	59,3 %	58,5 %	61,2 %
Délai moyen de traitement (jours)	241	234	377	358	250
Délai moyen de règlement (jours)	247	253	413	553	392
Taux de conformité avant interventions	80,1 %	79,6 %	79,2 %	80,0 %	83,2
Taux de conformité après interventions	87,6 %	87,2 %	87,6 %	91,6 %	91,7

1. La présentation des résultats en 2015-2016 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée pour les exercices 2016-2017 à 2019-2020.

2. La présentation des efforts réalisés et des résultats par dollar investi pour les exercices 2015-2016 à 2018-2019 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2019-2020.



ANNEXE 5

L'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 (RLRQ, A-6.001), ou renoncer ou annuler des intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, B-5.1). Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations suivantes :

- les situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté de la personne (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une catastrophe naturelle);
- les 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 renonciations et de ces annulations dans le délai prévu à l'article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, A-7.003) pour le dépôt du rapport de gestion et des états financiers de l'organisation.

TABLEAU 40 Sommaire statistique 2019-2020 – Renonciations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale et renonciations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés

Période du 1 ^{er} avril 2019 au 31 mars 2020	Nombre	(En dollars)			
		Intérêts	Pénalités	Frais	Total
Impôt des particuliers et des sociétés					
Renonciations	7 743	7 855 438	315 235	–	8 170 673
Annulations	3 424	8 616 244	1 122 073	185 493	9 923 810
Total partiel	11 167	16 471 682	1 437 308	185 493	18 094 483
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis					
Renonciations	742	15 472 039	872 631	–	16 344 670
Annulations	3 950	1 469 431	8 102 270	145 502	9 717 203
Total partiel	4 692	16 941 470	8 974 901	145 502	26 061 873
Biens non réclamés					
Renonciations	2	23 491	–	–	23 491
Annulations	–	–	–	–	–
Total partiel	2	23 491	–	–	23 491
Total des renonciations et des annulations	15 861	33 436 643	10 412 209	330 995	44 179 847



ANNEXE 6

Les lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2020

Les 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)

Les 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 les établissements d'hébergement touristique (RLRQ, chapitre E-14.2)
- 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 la taxe d'accise (L.R.C. [1985], ch. E-15)¹

1. Revenu Québec applique la partie IX et les annexes V à X de cette loi.



