

REVENU

QUÉBEC



JUSTE.
POUR TOUS.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

revenuquebec.ca

2018-2019



Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

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

ISSN 1703-9320 (version imprimée)

ISSN 1703-9339 (version PDF)

ISBN 978-2-550-85374-9 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-85375-6 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2019

© Revenu Québec, 2019

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 2019.....	12
Partie 1	La présentation de Revenu Québec	13
	L'organisation.....	14
	La gouvernance.....	19
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	55
	L'accès à l'égalité en emploi	56
	L'allègement réglementaire et administratif.....	57
	Les bonis au rendement.....	60
	Le développement des compétences.....	60
	Le développement durable.....	61
	La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics.....	77
	L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	78
	L'éthique et la déontologie	79
	La politique de financement des services publics	81
	Le programme ACCES construction	82
	La protection des renseignements confidentiels, l'accès à l'information et la diffusion de l'information.....	83
Partie 5	Les états financiers	87



Annexes	159
ANNEXE 1	La composition du conseil d'administration 160
ANNEXE 2	Le code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs 168
ANNEXE 3	L'organigramme au 31 mars 2019 186
ANNEXE 4	Les informations relatives aux activités en non-production 187
ANNEXE 5	L'application de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale 189
ANNEXE 6	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 190
ANNEXE 7	Les lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2019 191



Liste des tableaux

TABLEAU 1	Nombre de bénéficiaires de programmes sociofiscaux et sommes versées par programmes	16
TABLEAU 2	Créances recouvrées	18
TABLEAU 3	Pensions alimentaires	18
TABLEAU 4	Biens non réclamés	18
TABLEAU 5	Risques majeurs organisationnels par catégories	23
TABLEAU 6	Personnel par catégories d'emploi au 31 mars	26
TABLEAU 7	Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi	26
TABLEAU 8	Taux de roulement du personnel régulier	27
TABLEAU 9	Investissements en formation	27
TABLEAU 10	Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019	29
TABLEAU 11	Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus au cours de la période du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019	29
TABLEAU 12	Investissements en immobilisations	29
TABLEAU 13	Tableau synoptique du <i>Plan stratégique 2016-2020</i>	32
TABLEAU 14	Planifications fiscales agressives et divulgations volontaires	42
TABLEAU 15	Activités d'enquête	43
TABLEAU 16	Activités d'inspection	43
TABLEAU 17	Condamnations, amendes et peines d'emprisonnement	43
TABLEAU 18	Synthèse d'études d'étalonnage	47
TABLEAU 19	Taux d'utilisation des services en ligne	47
TABLEAU 20	Résultats des normes de service de 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	56
TABLEAU 22	Nombre d'exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises (année civile)	59
TABLEAU 23	Volume des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004) pour les entreprises (année civile)	59
TABLEAU 24	Coût des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004) pour les entreprises (année civile)	59
TABLEAU 25	Résultats liés au <i>Plan d'action de développement durable 2016-2020 révisé</i>	63
TABLEAU 26	Divulgations d'actes répréhensibles ou communications de renseignements	77
TABLEAU 27	Mesures administratives ou disciplinaires appliquées en cas de manquements déontologiques	80
TABLEAU 28	Services assujettis ou partiellement assujettis à la <i>Politique de financement des services publics</i>	81
TABLEAU 29	Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	84
TABLEAU 30	Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et délais de traitement	84
TABLEAU 31	Nombre de demandes d'accès à l'information traitées en fonction de leur nature et décisions rendues	85
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	86
TABLEAU 33	Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et à celles des comités	166
TABLEAU 34	Rémunération des membres du conseil d'administration du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019	167
TABLEAU 35	Résultats globaux des activités en non-production	187
TABLEAU 36	Résultats des activités en non-production relatifs à l'impôt des sociétés	187
TABLEAU 37	Résultats des activités en non-production relatifs à l'impôt des particuliers	188
TABLEAU 38	Résultats des activités en non-production relatifs aux retenues à la source et aux taxes	188
TABLEAU 39	État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale	189
TABLEAU 40	Sommaire statistique 2018-2019 – Renoncations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale et renoncations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés	190



Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1	Cliëntèles par catégories.....	15
GRAPHIQUE 2	Recettes fiscales et extrabudgétaires (M\$).....	15
GRAPHIQUE 3	Remboursements d'impôts et de taxes (M\$)	16
GRAPHIQUE 4	Résultats des activités de contrôle fiscal par lois (M\$)	17
GRAPHIQUE 5	Formation et perfectionnement selon les thèmes de formation	27
GRAPHIQUE 6	Répartition des ETC par secteurs d'activité.....	28
GRAPHIQUE 7	Répartition des coûts en ressources informationnelles	30
GRAPHIQUE 8	Évolution du taux de remise des sommes dues	39
GRAPHIQUE 9	Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins (%)	53
GRAPHIQUE 10	Taux d'appels abandonnés (%).....	53
GRAPHIQUE 11	Délai moyen d'attente (en secondes)	53



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de Revenu Québec. Les résultats, de même que les accomplissements présentés dans ce rapport, font foi des démarches entreprises pour atteindre les objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2016-2020*.

Dans l'exercice de son mandat, qui est de superviser l'administration de Revenu Québec et d'en assurer une saine gestion, le conseil d'administration a révisé et adopté certaines politiques, telle la *Politique concernant la divulgation financière*, ainsi que la cartographie des risques majeurs.

De plus, le conseil d'administration s'est assuré du suivi de différents projets d'envergure, dont le projet Stratégie globale de modernisation du recouvrement. Il a aussi approuvé divers plans structurants pour l'organisation, notamment le *Plan des immobilisations quinquennal 2019-2024 en ressources informationnelles, immobilières et matérielles*, ainsi que le *Plan d'investissement en ressources informationnelles 2019-2023*.

Le conseil d'administration a également autorisé le *Plan d'action visant l'utilisation optimale des ressources* relatif à l'exercice 2018-2019. Il a aussi procédé à la mise à jour des normes de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* afin d'assurer des services de qualité et de soutenir la performance de Revenu Québec. Pour de plus amples informations sur les travaux supervisés par le conseil d'administration, je vous invite à prendre connaissance de la partie « La gouvernance » dans le présent rapport.

Par ailleurs, je tiens à mentionner l'apport précieux de tous les membres du conseil d'administration. Je les remercie de mener à bien leurs travaux et d'assurer ainsi une saine gouvernance de l'organisation. De plus, j'aimerais souligner la nomination de M. Carl Gauthier, comme membre du conseil d'administration et président-directeur général; son expertise a grandement contribué à la réalisation de notre mandat.

En terminant, je souhaite exprimer ma reconnaissance envers le personnel de l'organisation. Son dévouement est hautement apprécié et essentiel à l'accomplissement de la mission de Revenu Québec.



Florent Gagné
Québec, le 5 décembre 2019



MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec enthousiasme que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de Revenu Québec, le premier depuis ma nomination à titre de membre du conseil d'administration et président-directeur général en décembre 2018. Les réalisations accomplies au cours de l'exercice témoignent de la réussite d'une organisation toujours soucieuse de mettre au cœur de ses actions les citoyens et les entreprises.

Au cours de l'exercice 2018-2019, Revenu Québec a maintenu le cap pour effectuer son virage clientèle, qui a été reconnu maintes fois par divers partenaires, dont la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et le Protecteur du citoyen. De plus, pour cette réalisation, il s'est vu décerner le Prix d'excellence de l'Institut d'administration publique de Québec, dans la catégorie Fonction publique, ce qui confirme qu'il est parvenu à trouver le juste équilibre entre offrir des services de qualité et s'assurer que chacun s'acquitte de ses obligations fiscales. Cet enjeu est au centre des priorités de l'organisation, qui souhaite miser sur le développement d'une relation positive avec la clientèle afin de créer des conditions favorables permettant aux citoyens et aux entreprises de se conformer à leurs obligations. À ce sujet, les chiffres sont révélateurs, puisque le nombre de plaintes reçues a considérablement diminué, soit de près de 50 %, depuis les quatre dernières années.

Ayant à cœur l'instauration de mesures innovantes, Revenu Québec a notamment réalisé au cours de l'exercice des travaux majeurs liés à l'économie numérique, à l'hébergement de courte durée ainsi qu'au développement d'une solution évolutive dans le secteur du transport rémunéré de personnes.

Par ailleurs, l'organisation a mobilisé des efforts importants dans le cadre du déploiement du plan d'action pour assurer l'équité fiscale pour que les entreprises situées à l'extérieur du Canada et vendant aux consommateurs québécois des biens incorporels ou des services perçoivent et remettent la TVQ. Cette obligation, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2019, a entraîné l'inscription de 97 entreprises d'envergure internationale en date du 31 mars 2019 et a permis à Revenu Québec d'encaisser 15,8 millions de dollars au cours du premier trimestre de l'année 2019, soit près du double des prévisions.

Je suis très fier de toutes ces réalisations ainsi que de toutes celles énoncées au fil de ce présent rapport, car elles sont les fruits de la mobilisation et du dévouement des membres du personnel. Je partage cette fierté avec chacune et chacun d'entre eux, et je les remercie chaleureusement pour leur importante contribution à l'accomplissement de la mission de l'organisation. C'est pour moi un privilège de collaborer avec eux afin que nous puissions offrir aux Québécoises et aux Québécois une administration fiscale à la fois performante et respectueuse de leurs droits et de leurs besoins. Dans un contexte où la pénurie de personnel se fait de plus en plus sentir, Revenu Québec souhaite faire face aux défis de la main-d'œuvre de manière efficace afin de maintenir et d'accroître son niveau de performance, tout en veillant au bien-être des personnes qui composent cette main-d'œuvre. En mettant en place les outils nécessaires pour favoriser l'attraction et la rétention du personnel, Revenu Québec s'assure de bonifier l'expérience employé et, inévitablement, l'expérience client.

Enfin, j'aimerais également remercier les membres du conseil d'administration et la haute direction pour leur travail exemplaire et leur expertise, qui concourent à faire de Revenu Québec une organisation efficiente et dont la gestion et la gouvernance sont inspirées des meilleures pratiques. Il ne fait aucun doute que la principale force de notre organisation, ce sont les personnes qui la composent. C'est le savoir-faire et la compétence combinés de chacune d'elles ainsi que la passion qui les anime au quotidien qui font que Revenu Québec demeure Juste. Pour tous.



Carl Gauthier
Québec, le 5 décembre 2019



DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de Revenu Québec relèvent de la responsabilité du président-directeur général ainsi que de celle des membres de la direction. Leur exactitude, leur exhaustivité et leur fiabilité de même que les contrôles qui s'y rapportent relèvent également de notre responsabilité.

À notre connaissance, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de Revenu Québec

- correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019;
- 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 2018-2019*; son rapport de validation est joint au présent document.

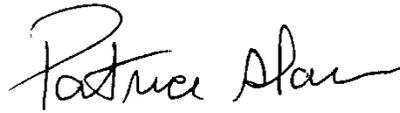
À notre avis, les résultats, les renseignements et les explications contenus dans ce rapport ainsi que les contrôles qui s'y rapportent sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.



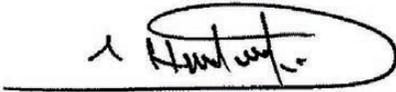
Le président-directeur général et les membres de la direction,



Carl GAUTHIER
Président-directeur général



Patrice ALAIN
Vice-président et directeur général
du traitement et des technologies



Hajib AMACHI
Vice-président et directeur général
des entreprises



Nicole BOURGET
Vice-présidente et directrice générale
des particuliers



Marie-Claude GAGNON
Directrice générale des communications



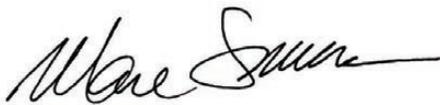
Sin-Bel KHUONG
Secrétaire générale et directrice
du Bureau du président-directeur général



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



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 5 décembre 2019



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 2018-2019* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2019, à l'exception des données provenant des états financiers présentés à la partie 5.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* 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 2018-2019* nous paraissent, dans tous leurs aspects significatifs, plausibles et cohérentes.

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

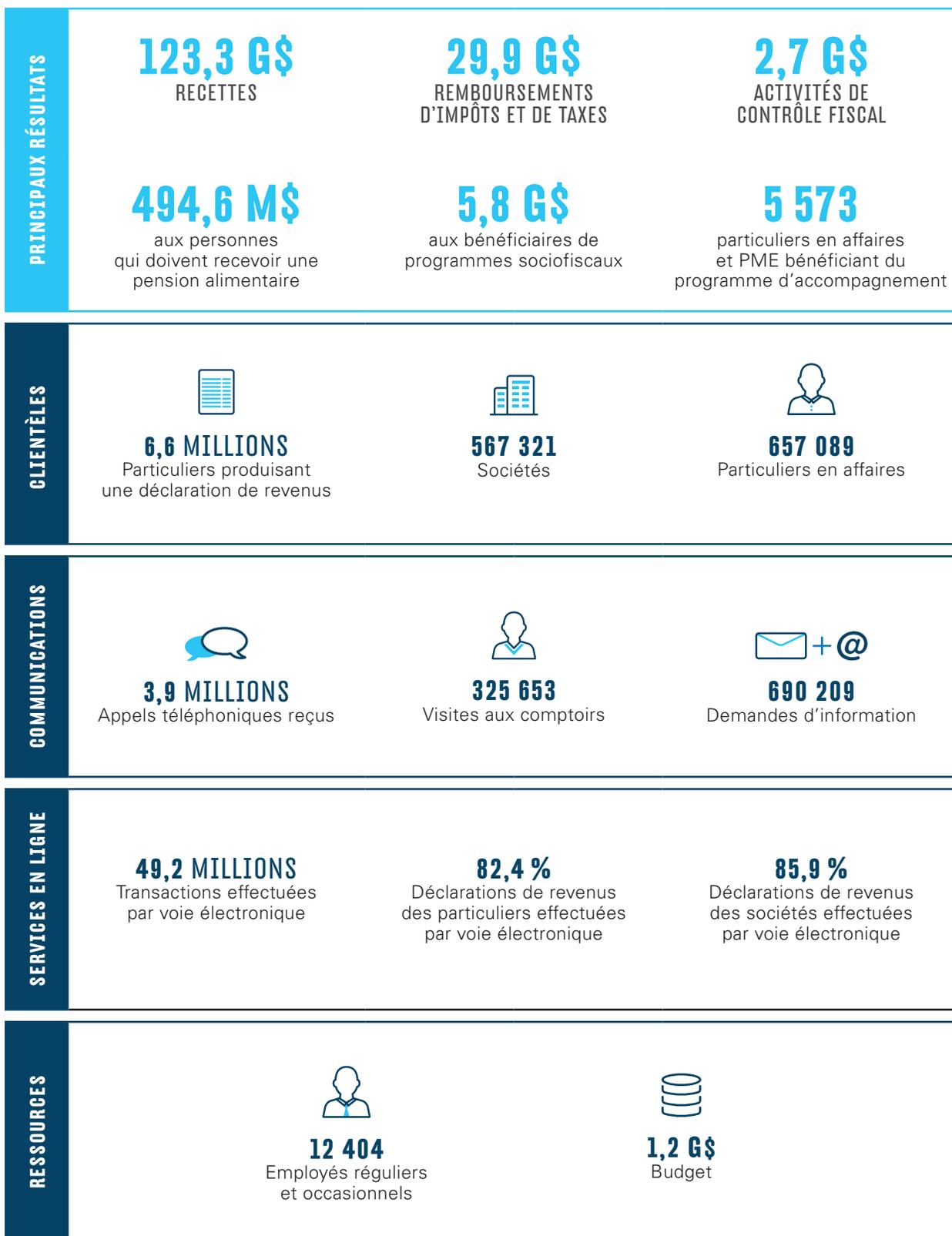


Anne Rousseau, CPA, CGA
Québec, le 5 décembre 2019



CHIFFRES CLÉS

AU 31 MARS 2019





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.

Les domaines d'activité

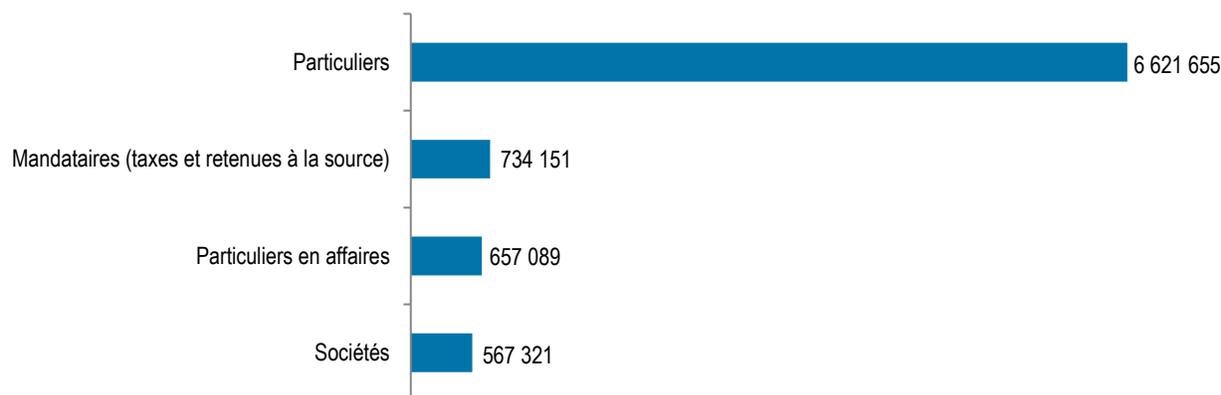
Revenu Québec intervient dans plusieurs domaines d'activité. En plus de percevoir les impôts et les taxes, il administre des programmes sociofiscaux ainsi que la TPS/TVH. Il effectue également des activités de contrôle fiscal et de recouvrement des créances. De surcroît, il assure la perception des pensions 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 dans le but ultime que chacun paie sa juste part du financement des services publics. La clientèle qu'il sert est nombreuse et diversifiée. Elle regroupe la globalité des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont 9,9 % sont des particuliers en affaires. Elle inclut également les entreprises, telles 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

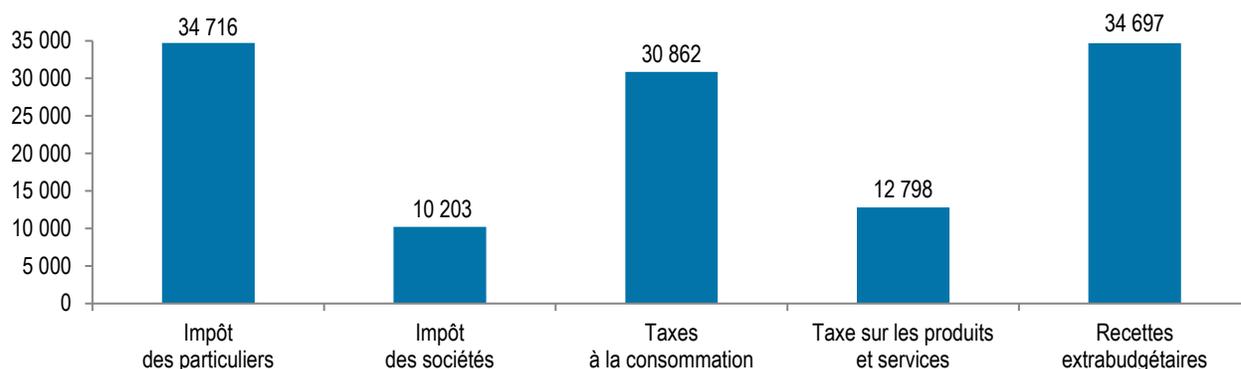


1. Un client peut se trouver dans plus d'une catégorie.

Les 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 2018-2019, les recettes perçues s'élevaient à 123,3 milliards de dollars.

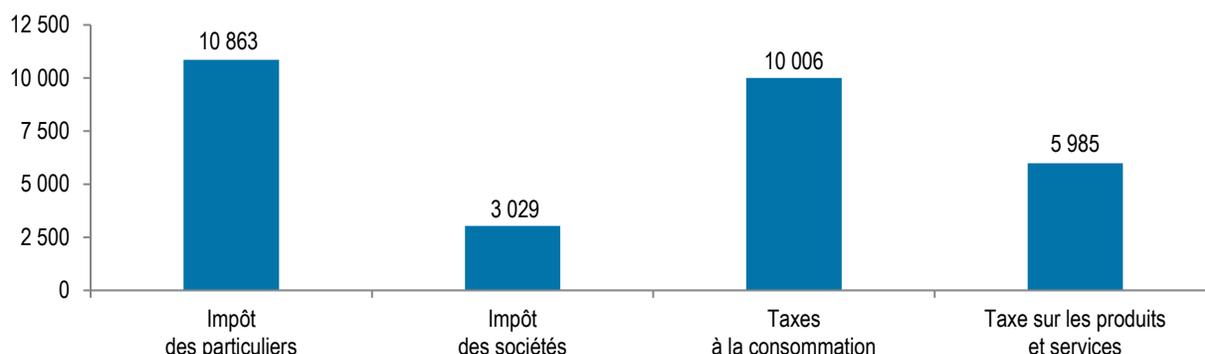
GRAPHIQUE 2 Recettes fiscales et extrabudgétaires (M\$)



Les remboursements

Revenu Québec effectue également des remboursements, conformément aux lois fiscales du Québec qu'il applique. Ceux-ci se chiffrent à 29,9 milliards de dollars pour l'exercice financier 2018-2019.

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



L'administration des programmes sociofiscaux

Revenu Québec redistribue des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux. En 2018-2019, les sommes versées ont totalisé près de 5,8 milliards de dollars.

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

Programmes	N ^{bre} de bénéficiaires			Sommes versées (en millions de dollars)		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ¹	502 452	506 571	530 047	624,2	654,3	687,3
Prime au travail ¹	366 495	393 651	380 775	289,8	313,0	300,7
Allocation-logement ²	111 412	104 831	94 041	74,3	70,4	66,0
Crédit d'impôt pour solidarité	2 911 769	2 809 688	2 831 391	1 697,2	1 608,8	1 646,8
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés ¹	309 175	328 900	348 074	410,4	460,0	505,5
Incitatif québécois à l'épargne-études ³	566 196	603 512	642 166	72,1	79,7	87,7
Crédit d'impôt accordant une allocation aux familles ⁴	870 571	876 459	883 633	2 247,6	2 394,7	2 491,0
Total⁵				5 415,6	5 580,9	5 785,0

1. Les sommes versées et comptabilisées concernent l'année d'imposition 2017.
2. Revenu Québec administre le programme Allocation-logement. Toutefois, les débours sont pris en charge par la Société d'habitation du Québec.
3. Les résultats inscrits concernent les années d'imposition 2007 à 2017.
4. Cette mesure est administrée par Retraite Québec, mais les débours sont pris en charge par Revenu Québec. De plus, le 1^{er} janvier 2019, le crédit d'impôt pour le soutien aux enfants est devenu le crédit d'impôt accordant une allocation aux familles.
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

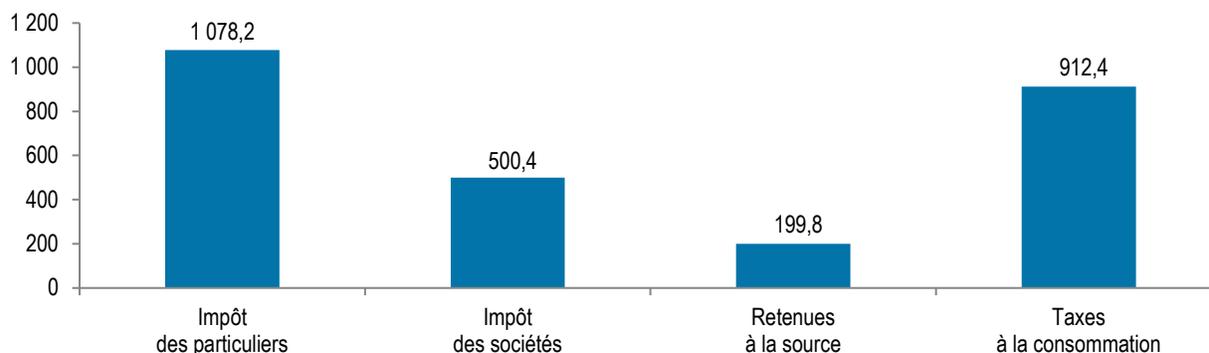
Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS/TVH sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. En plus du fait que l'application de la TVQ et de la TPS/TVH s'en trouve facilitée et que les coûts liés à cette administration sont réduits, les doublons de formalités pour les mandataires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

Le contrôle fiscal

Revenu Québec vise à maximiser la perception des sommes dues à l'État en misant sur l'accompagnement, la diffusion d'information, la simplicité administrative et les contrôles en amont. Ainsi, il intervient avant que les gestes d'évasion fiscale ne se produisent.

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 produire leurs déclarations et à payer les sommes dues. En 2018-2019, les résultats de ces activités totalisent près de 2,7 milliards de dollars.

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



Le montant de récupération par dollar investi s'élève à 6,02 \$.

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 (Lois révisées du Canada [1985], chapitre 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

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Créances fiscales recouvrées (en millions de dollars) ¹	2 769,2	2 669,8	2 699,9
Créances alimentaires recouvrées (en millions de dollars)	25,0	35,6	33,8

1. Inclut la taxe sur les produits et services (TPS).

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances fiscales et les créances alimentaires a été respectivement de 2,89 ¢ et de 8,60 ¢ en 2018-2019.

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

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nombre de créanciers et de débiteurs	269 705	274 007	277 818
Sommes versées aux créanciers bénéficiant du programme (en millions de dollars)	487,8	488,6	494,6
Proportion des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier ¹	78,2 %	77,6 %	77,0 %

1. Ces pourcentages n'incluent pas les dossiers inscrits dans le nouveau système des pensions alimentaires depuis le 26 juin 2017. Au 31 mars 2018 et au 31 mars 2019, les dossiers inscrits dans le nouveau système représentent respectivement moins de 1 % et 4 % de l'ensemble des dossiers.

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.

TABLEAU 4 Biens non réclamés

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Montant total des remises aux ayants droit (en millions de dollars)	32,2	49,4	33,8
Montant total des remises à l'État (en millions de dollars)	53,5	6,0	21,8



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 ministre¹.

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 2018-2019, aucun manquement déontologique n'a été constaté de la part des membres du conseil d'administration de Revenu Québec.

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 2018-2019, le conseil d'administration s'est réuni à huit 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 2018 ainsi que les états financiers annuels des biens sous administration pour les biens non réclamés pour l'exercice clos le 31 décembre 2017 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 2019-2024 en ressources informationnelles, immobilières et matérielles* et du *Rapport annuel de gestion 2017-2018*.

Conformément au processus d'autorisation en vigueur, le conseil a approuvé la réalisation de projets majeurs en ressources informationnelles visant, entre autres, l'amélioration et l'accès des services offerts aux clientèles de Revenu Québec. 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 concernant, entre autres, les conditions de travail, la classification et l'attribution du taux de traitement ou de salaire, et ce, pour le personnel cadre, le personnel professionnel, le personnel technique, le personnel de bureau et le personnel ouvrier.

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*.

1. Les informations sur le profil de compétences des administrateurs, sur leur assiduité aux réunions du conseil d'administration et des comités dont ils sont membres ainsi que sur leur rémunération sont présentées à l'annexe 1, page 160.

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 2018-2019 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 contrôles internes, de communication d'information financière, de gestion des risques, d'optimisation des ressources, d'évaluation des programmes, de respect des lois et des politiques ainsi que d'audit interne. Il fait les recommandations conséquentes en ces matières au conseil d'administration et se penche sur tout autre sujet que ce dernier peut lui soumettre. Il effectue également le suivi des activités relatives à l'évaluation des programmes et à l'audit interne.

Au cours de l'exercice 2018-2019, le comité d'audit a tenu six séances. Il a pris connaissance des résultats des travaux réalisés concernant l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de la divulgation de l'information financière. Il a également assuré un suivi relatif au plan d'action et au tableau de bord concernant le *Plan visant l'utilisation optimale des ressources*. De plus, il a notamment examiné et approuvé la cartographie des risques majeurs.

Le comité a aussi approuvé les directives *Audit interne* et *Évaluation de programme* ainsi que la politique *Audit interne*. De même, il 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 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 2018-2019, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu deux séances. Il a pris connaissance des moyens de mise en œuvre en matière de développement durable réalisés au cours de l'exercice 2017-2018 ainsi que du plan d'action 2018-2019 en éthique.

Enfin, il a procédé à l'examen des mesures administratives ou disciplinaires imposées en 2017-2018 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 2018-2019, le comité des ressources humaines a tenu sept séances. Il a analysé le *Plan de l'effectif 2019-2020* de l'organisation. Il a aussi examiné et révisé la cartographie des risques en ressources humaines. De plus, il a pris



connaissance de l'analyse et des résultats du sondage sur la mobilisation, du plan d'action sur la collaboration ainsi que des enjeux liés à la main-d'œuvre pour Revenu Québec.

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 2018-2019, le comité des services aux particuliers et aux entreprises a tenu trois séances. Par ailleurs, il a effectué un suivi du *Plan d'action 2017-2019 du Bureau de la protection des droits de la clientèle*.

Le comité a aussi suivi 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.

D'autre part, 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, sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires, sur la perception des citoyens à l'égard de Revenu Québec, ainsi que sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au crédit d'impôt pour solidarité et au Programme de perception des pensions alimentaires.

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 2018-2019, le comité des technologies de l'information a tenu six séances. Par ailleurs, il a étudié le *Plan d'investissement en ressources informationnelles 2019-2023*.

Le comité a aussi examiné et approuvé différents projets d'investissement et 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 pris connaissance du dossier concernant le secteur d'affaires des particuliers et du projet Stratégie globale de modernisation du recouvrement.

Enfin, le comité a examiné et pris en considération les résultats de l'audit technique relatif aux volets Conformité des équipements liés à la réseautique, Risque en regard des vulnérabilités ainsi que Résultats des tests d'intrusion.

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.



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 et des relations publiques;
- la Direction générale des enquêtes, de l'inspection et des poursuites pénales.

L'organigramme est présenté à l'annexe 3, page 186.

Les piliers de la gouvernance

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

- le contrôle interne;
- la gestion intégrée des risques;
- l'optimisation des ressources;
- la conformité aux lois et règlements en lien avec les activités du responsable de l'application des règles contractuelles;
- la reddition de comptes.

Le contrôle interne

Revenu Québec utilise le modèle des trois lignes de défense conçu par l'Institut des auditeurs internes pour effectuer une vigie constante des meilleures pratiques et atteindre ses objectifs stratégiques. Il s'inspire également du Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO 2013) pour évaluer la conception et l'efficacité de son système de contrôle interne ainsi que celles de ses procédures de divulgation financière.

Tous les travaux effectués relativement au contrôle interne visent à donner l'assurance raisonnable au conseil d'administration que le système de contrôle interne est efficace et proportionnel aux risques qu'il vise à atténuer. De plus, ils lui permettent de s'assurer que toutes les opérations réalisées à Revenu Québec sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées, qu'elles sont conformes aux lois et règlements, et qu'elles rendent possible la production d'une information financière fiable et de qualité, tout en préservant les actifs de Revenu Québec et en permettant l'atteinte des objectifs organisationnels.



La gestion intégrée des risques

Par sa loi constitutive, Revenu Québec s'est doté d'assises légales afin d'encadrer ses activités en gestion intégrée des risques et d'établir ainsi les fondements nécessaires à une saine gouvernance et à une gestion efficace.

Pour s'assurer que les risques répertoriés et évalués et que les mesures d'atténuation ou de traitement suivies correspondent à l'évolution de son environnement et de ses orientations, Revenu Québec a revu ses risques majeurs organisationnels en 2018-2019.

TABLEAU 5 Risques majeurs organisationnels par catégories

Mission	Performance organisationnelle	Relations avec les partenaires et la clientèle	Conformité et intégrité	Ressources humaines
Conformité fiscale globale Capacité de réaliser le plan d'action pour assurer l'équité fiscale	Agilité organisationnelle Transformation technologique Défaillance opérationnelle Projets stratégiques	Confiance de la clientèle	Protection des renseignements Fraude Processus d'acquisition	Main-d'œuvre mobilisée Capacité de recrutement Développement des compétences

Le comité de direction, le comité d'audit et le conseil d'administration surveillent étroitement l'évolution des risques qui ont été déterminés, ce qui leur permet d'avoir un bon niveau de confiance quant à la gestion de ceux-ci et, par le fait même, d'assurer une bonne gouvernance. Par ailleurs, Revenu Québec approuve annuellement des mesures d'atténuation des risques majeurs et réalise une vigie en continu de l'environnement des risques.

L'optimisation des ressources

L'expérience d'administrations fiscales internationales inspire à Revenu Québec des choix stratégiques concernant l'utilisation optimale de ses ressources. C'est pourquoi il réalise un étalonnage des meilleures pratiques.

Tout en s'assurant de démontrer l'efficacité de ses actions pour réaliser sa mission, Revenu Québec s'appuie sur l'optimisation des ressources dans le but d'utiliser et d'exploiter ses ressources de manière efficace.

De plus, Revenu Québec fait évoluer les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles selon les standards en vigueur afin de s'assurer de l'optimisation maximale des ressources. Pour apprécier le niveau de celle-ci, il réalise le suivi d'indicateurs de performance, incluant ceux qui sont inscrits à partir de la page 32, dans la partie intitulée « *Le Plan stratégique 2016-2020* ».

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

Le responsable de l'application des règles contractuelles (RARC) établit, chaque année, un plan de travail précisant les activités qui lui permettent de s'acquitter de ses responsabilités et d'exercer son rôle conformément à la législation et au plan stratégique en vigueur. Ce plan de travail prévoit, entre autres, la signature annuelle d'une déclaration de l'application des règles contractuelles par les membres de la direction. Cette déclaration donne au RARC une assurance supplémentaire quant à l'application des règles contractuelles afin que les exigences définies dans la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1) soient remplies, notamment la transparence dans les processus de gestion contractuelle, le traitement intègre et équitable des concurrents, la possibilité pour les concurrents de participer aux appels d'offres et la reddition de comptes fondée sur la responsabilité des gestionnaires



et sur la bonne utilisation des fonds publics. Enfin, cette déclaration assure que chaque contrat de services conclu n'a pas pour effet d'éviter les mesures de contrôle de l'effectif prévues.

De plus, Revenu Québec dispose de règles internes plus restrictives en matière de gestion contractuelle. Il assure d'ailleurs la mise à jour de celles-ci afin d'intégrer en continu les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion.

La reddition de comptes

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





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 6 Personnel par catégories d'emploi au 31 mars

Catégories d'emploi	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Personnel régulier			
Cadres ¹	653	659	657
Professionnels ²	4 600	4 605	4 842
Fonctionnaires ³	4 476	4 469	4 414
Total partiel	9 729	9 733	9 913
Personnel occasionnel			
Cadres ¹	7	6	9
Professionnels ²	437	402	488
Fonctionnaires ³	1 993	1 689	1 994
Total partiel	2 437	2 097	2 491
Total du personnel régulier et occasionnel	12 166	11 830	12 404
Étudiants et stagiaires rémunérés	333	361	419

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

TABLEAU 7 Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi

Catégories d'emploi	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Cadres ¹	43	27	32
Professionnels ²	140	87	95
Fonctionnaires ³	188	165	180
Total	371	279	307

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



TABLEAU 8 Taux de roulement du personnel régulier

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Taux de roulement (sans les départs à la retraite) ¹	2,4 %	3,3 %	4,1 %
Taux de roulement (départs à la retraite seulement) ²	3,8 %	2,9 %	3,1 %
Taux de roulement ³	6,2 %	6,2 %	7,2 %

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

En raison du resserrement actuel du marché du travail, Revenu Québec est innovant et agile pour continuer à attirer de nouveaux talents et fidéliser son personnel. Ainsi, il dispose d'un plan d'action comportant différents axes d'intervention afin d'être mieux outillé pour faire face aux multiples enjeux de main-d'œuvre au cours des prochaines années.

Formation et perfectionnement du personnel

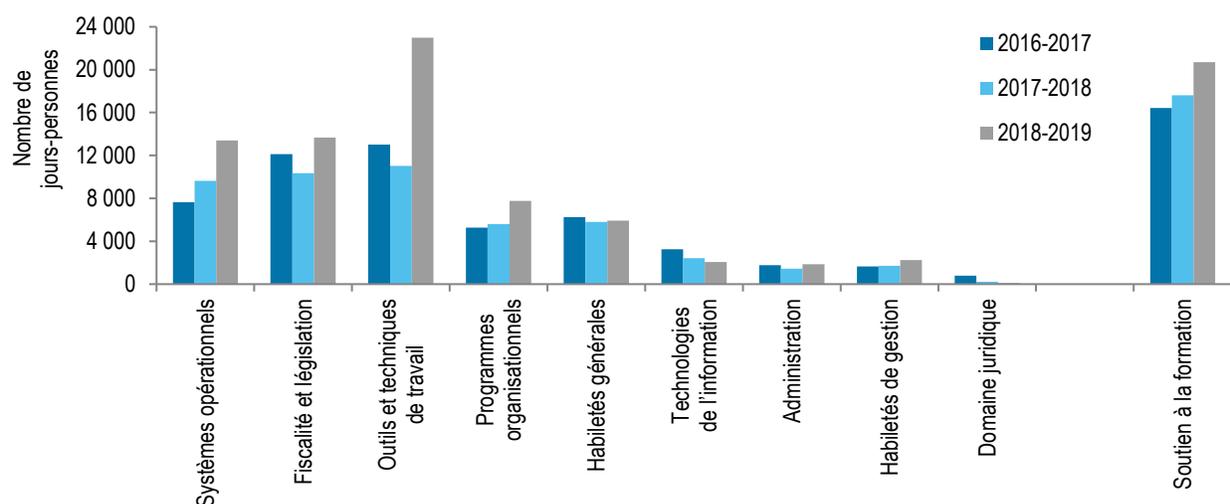
Revenu Québec vise à favoriser le développement des compétences de son personnel. Le développement des compétences permet aux employés d'acquérir des connaissances, des habiletés ou des qualités, ou encore de maintenir ou d'améliorer celles qu'ils possèdent en relation avec l'exercice de leurs fonctions.

Au cours de l'exercice 2018-2019, Revenu Québec a consacré 90 779 jours-personnes à la formation de son personnel. L'augmentation des sommes investies en formation est due à une hausse des embauches et à la bonification qu'il a apportée à certains parcours de formation pour assurer l'expertise de son personnel.

TABLEAU 9 Investissements en formation

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nombre de jours-personnes	68 181	65 865	90 779
Nombre moyen de jours de formation par personne	5,5	5,4	7,1
Sommes investies (en millions de dollars)	17,9	18,0	23,3

GRAPHIQUE 5 Formation et perfectionnement selon les thèmes de formation



LES RESSOURCES FINANCIÈRES

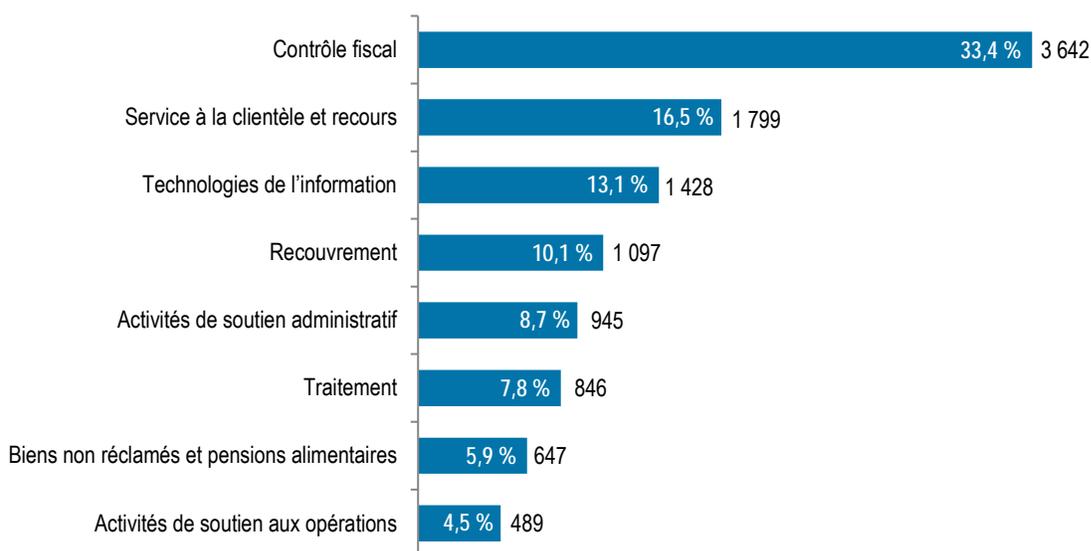
Revenu Québec est un organisme autre qu'un organisme budgétaire faisant partie du périmètre comptable du gouvernement québécois. Conformément à sa loi constitutive, il soumet annuellement ses prévisions budgétaires pour l'exercice financier suivant à l'approbation du gouvernement. De plus, il produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales. Les états financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2019 sont présentés à la partie 5 du présent rapport.

Pour l'exercice 2018-2019, des revenus de 1 155,6 millions de dollars et des charges de 1 172,0 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 2018-2019, 10 893 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 21 260 937 pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Revenu Québec a respecté le plafond qui lui a été fixé. En effet, le cumulatif du nombre d'heures rémunérées pour cette période a totalisé 20 897 444 heures, soit 363 493 heures de moins que le plafond établi.



TABLEAU 10 Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

Catégories d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées
Personnel d'encadrement	1 191 685	–	1 191 685
Personnel professionnel	8 889 419	61 872	8 951 291
Personnel de bureau, technicien et assimilé	10 121 462	132 293	10 253 755
Ouvriers et personnel d'entretien et de service	61 462	320	61 782
Étudiants et stagiaires	438 103	828	438 931
Total	20 702 131	195 313	20 897 444

TABLEAU 11 Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus au cours de la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019¹

Types de contrats	Contrats	(En dollars)
		Valeur
Contrats de services avec une personne physique ²	4	136 060
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ³	168	117 182 464
Total des contrats de services	172	117 318 524

1. Depuis 2018-2019, inclut 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. Inclut les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

En 2018-2019, Revenu Québec a octroyé ou adjudgé 1 178 contrats pour une valeur de 130,4 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 12 Investissements en immobilisations¹

Immobilisations	(En milliers de dollars)		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Ressources informationnelles	67 954	91 418	84 346
Ressources immobilières	15 345	4 220	6 814
Ressources matérielles	132	13	52
Total	83 431	95 651	91 212

1. Les investissements incluent les coûts administratifs.



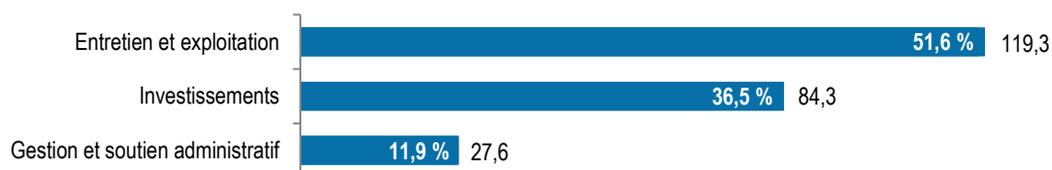
LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

À Revenu Québec, les ressources informationnelles sont au cœur de nombreux projets et d'un grand nombre de ses activités. L'organisation met à profit ces ressources dans ses activités de traitement de l'information pour accomplir sa mission et optimiser ses façons de faire. En 2018-2019, quelque 49,2 millions de transactions ont été effectuées par voie électronique dans les systèmes de Revenu Québec.

Les dépenses et les investissements

Pour 2018-2019, les coûts réels en ressources informationnelles s'élèvent à 231,2 millions de dollars.

GRAPHIQUE 7 Répartition des coûts en ressources informationnelles



Les investissements en ressources informationnelles permettent de réaliser les projets de développement et d'assurer l'évolution des services, tels que l'offre de services en ligne aux entreprises ou encore la modernisation de l'avis de cotisation destiné aux citoyens. Ces investissements soutiennent à la fois une saine gestion des actifs et la réalisation des objectifs du plan stratégique, en plus de répondre aux obligations légales.

Quant aux dépenses relatives à l'entretien et à l'exploitation, elles permettent principalement d'assurer la disponibilité ainsi que la stabilité des systèmes, des infrastructures et des services informatiques, 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 troisième année d'application de celui-ci.

TABLEAU 13 Tableau synoptique du *Plan stratégique 2016-2020*

ENJEU 1 QUALITÉ DES SERVICES								
Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		Pages
		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)	36
	2019-2020 : Entreprises : 80 %	n. d. (2015)	77,2 % (2015)	80 % (2017)	76,7 % (2017)	80 % (2017)	76,7 % (2017)	
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	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des mesures est présenté	36
Pourcentage d'inscriptions à Mon dossier	2019-2020 : Particuliers inscrits à Mon dossier : 30 %	21 %	25,2 %	24 %	28,8 %	29 %	32,3 %	
	2019-2020 : Entreprises inscrites à Mon dossier ¹ : 45 %	33 %	30,3 %	38 %	33,4 %	40 %	37,2 %	
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 %	s. o.	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	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des actions est présenté	38



Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		Pages
		Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	
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	n. d. (2016)	88,4 % (2016)	n. d. (2016)	88,4 % (2016)	88 % (2018)	88,7 % (2018)	38
	2019-2020 : Entreprises : 90 % ou plus	n. d. (2015)	81,2 % (2015)	85 % (2017)	84,5 % (2017)	85 % (2017)	84,5 % (2017)	
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)	
	2019-2020 : Entreprises : 80 %	80 % (2015)	81,9 % (2015)	80 % (2017)	84,6 % (2017)	80 % (2018)	88,3 % (2018)	
ENJEU 2 ÉQUITÉ								
Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		Pages
		Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	
Taux de remise volontaire des sommes dues	2016-2020 : Démontrer une tendance positive	s. o.	90,8 %	s. o.	91,0 %	s. o.	91,1 %	39
Proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	2016-2020 : Citoyens ² : 95 % ou plus	95 %	94,3 %	95 %	95,0 %	95 %	94,9 %	
	2016-2020 : Entreprises ² : 88 %	88 %	86,0 %	88 %	86,3 %	88 %	84,8 %	
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	n. d.	704	n. d.	1 880	1 880	2 125	40
	2019-2020 PME : 3 300	n. d.	1 408	n. d.	3 134	3 200	3 448	
Objectif 2.1.2 Influencer 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	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des résultats est présenté	41
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	95 %	96,9 %	95 %	96,4 %	95 %	96,0 %	42
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 %	



ENJEU 3 MOBILISATION DU PERSONNEL								
Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		Pages
		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.	44
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	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des actions est présenté	44
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 %	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	61,5 %	45
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 %	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	62,9 %	45
ENJEU 4 EFFICIENCE								
Performance de Revenu Québec par rapport à celles d'autres administrations fiscales (admin. fisc)	2016-2020 : Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus	s. o.	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.	s. o.	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.	s. o.	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.	46
Taux d'utilisation des services en ligne	2019-2020 Déclarations de revenus : 85 %	Voir le tableau 19 à la page 47	Deux cibles sur deux sont atteintes	Voir le tableau 19 à la page 47	Deux cibles sur deux sont atteintes	Voir le tableau 19 à la page 47	Une cible sur deux est atteinte	
	2019-2020 Autres services en ligne : 75 %	Voir le tableau 19 à la page 47	Cinq cibles sur six sont atteintes	Voir le tableau 19 à la page 47	Six cibles sur six sont atteintes	Voir le tableau 19 à la page 47	Deux cibles sur six sont atteintes	



Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019		Pages
		Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	
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	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Un bilan des études est présenté	48
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	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	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 %	45 %	78,3 %	55 %	88,4 %	65 %	94,3 %	
	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 %	
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	s. o.	14,3 %	s. o.	31,4 %	s. o.	54,2 %	49
Taux de réalisation du plan triennal des investissements	2016-2020 : Maintenir un taux annuel de réalisation de 80 %	80 %	66,5 % ³	80 %	100,4 % ³	80 %	96,2 %	

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. La présentation des résultats des exercices 2016-2017 et 2017-2018 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2018-2019.



ENJEU 1 QUALITÉ DES SERVICES

Indicateur global	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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)
	2019-2020 : Entreprises : 80 %	n. d. (2015)	77,2 % (2015)	80 % (2017)	76,7 % (2017)	80 % (2017)	76,7 % (2017)

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 particuliers continue de s'améliorer. Le taux de celle-ci demeure toutefois inférieur à la cible ambitieuse de 95 % visée pour l'exercice 2019-2020. Pour sa part, le taux de satisfaction de la clientèle des entreprises est demeuré stable depuis 2016-2017. Revenu Québec poursuivra ses efforts au cours du prochain exercice afin d'améliorer la satisfaction de ses clientèles.

Pour l'année 2019-2020, Revenu Québec a bon espoir d'atteindre la cible fixée pour les entreprises, notamment grâce au virage clientèle qu'il a effectué et qui a été salué à plusieurs reprises par différents partenaires, dont la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et le Protecteur du citoyen. En plus, il s'est vu décerner le Prix d'excellence de l'Institut d'administration publique de Québec, dans la catégorie Fonction publique, pour ce virage réalisé au cours des dernières années.

Orientation 1.1 Offrir des services simples, accessibles et fiables

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

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Mesures mises en œuvre	2016-2020 : Faire un bilan des mesures	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 %
	2019-2020 : Entreprises inscrites à Mon dossier ¹ : 45 %	33 %	30,3 %	38 %	33,4 %	40 %	37,2 %
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 %	s. o.	35,2 %

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



Pour faciliter les démarches de sa clientèle et améliorer l'accessibilité aux services qu'il offre, Revenu Québec a simplifié les services offerts aux citoyens et aux entreprises, notamment en réalisant les actions suivantes :

- l'apport d'améliorations à Mon dossier, qui a contribué à la progression constante du pourcentage d'inscriptions des particuliers et des entreprises, dont celles offrant
 - aux citoyens une nouvelle option lorsqu'ils s'authentifient pour la première fois, via leur institution financière, afin d'avoir accès aux services en ligne,
 - aux entreprises la possibilité de consulter leurs données relatives à la TPS/TVH,
 - aux fournisseurs hors Québec la possibilité d'accéder à leur dossier fiscal et d'effectuer des transactions,
 - aux représentants professionnels la possibilité de demander une accréditation au groupe de services Représentant PRO + sans être membres d'un ordre professionnel;
- la participation à la réalisation du plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2016-2018 au moyen de la mise en œuvre des actions le concernant, qui lui a permis de dépasser l'objectif fixé (des renseignements supplémentaires à ce propos figurent à la page 57, dans la partie « L'allègement réglementaire et administratif »);
- l'optimisation du service d'authentification clicSÉCUR;
- la poursuite des travaux de simplification de certaines communications destinées à la clientèle;
- la simplification de la production des déclarations électroniques pour les entreprises;
- la réalisation de certains travaux permettant d'accroître l'offre de services relative à la production et à la transmission électronique des déclarations de revenus des années précédentes et des versions amendées des déclarations de revenus des particuliers;
- l'adaptation des contenus du site Internet au format de l'écran des appareils mobiles;
- la mise en ligne de la sous-section Opposition dans le site Internet;
- la simplification du processus d'identification téléphonique relatif aux programmes sociofiscaux;
- l'adaptation de documents pour les personnes ayant un handicap visuel;
- l'organisation de rencontres d'information destinées aux membres de l'Assemblée nationale du Québec afin de les accompagner lorsqu'ils offrent du soutien aux citoyens et aux entreprises de leur circonscription en ce qui concerne le respect de leurs obligations fiscales;
- la mise en place d'une nouvelle mesure annoncée dans le budget 2019-2020 simplifiant la déclaration des transactions de titres négociées sur les marchés financiers pour les contribuables et offrant un allègement administratif pour les négociants et les courtiers en valeurs mobilières.

L'organisation a déjà atteint les cibles fixées pour l'exercice 2019-2020, sauf pour ce qui est des inscriptions à Mon dossier pour les entreprises. À cet égard, il mettra en place des mesures additionnelles au cours du prochain exercice afin de poursuivre la progression amorcée.



Objectif 1.1.2 Assurer la qualité de l'information donnée aux citoyens et aux entreprises

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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.	Un bilan des actions est présenté plus bas				

Dans le but de fournir à ses clientèles de l'information de qualité, Revenu Québec a commencé à implanter différents programmes d'assurance qualité au cours de l'exercice 2016-2017 et continué leur implantation en 2018-2019. En effet, il a

- poursuivi l'amélioration du programme d'assurance qualité touchant les informations transmises par téléphone à la clientèle;
- continué le déploiement du programme d'assurance qualité portant sur le traitement des demandes liées aux programmes sociofiscaux;
- assuré le contrôle de la qualité des appels reçus au centre d'appels concernant les dossiers de recouvrement.

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

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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)
	2019-2020 : Entreprises : 90 % ou plus	n. d. (2015)	81,2 % (2015)	85 % (2017)	84,5 % (2017)	85 % (2017)	84,5 % (2017)
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)
	2019-2020 : Entreprises : 80 %	80 % (2015)	81,9 % (2015)	80 % (2017)	84,6 % (2017)	80 % (2018)	88,3 % (2018)

Revenu Québec vise à entretenir une relation de confiance avec sa clientèle. Pour ce faire, il mise sur la satisfaction de celle-ci à l'égard du service offert par son personnel. À ce sujet, le taux de satisfaction des particuliers est demeuré stable depuis 2016.

Revenu Québec mise aussi sur l'expérience positive de la clientèle lors des activités de contrôle fiscal. Pour examiner la qualité de sa démarche de vérification fiscale, il demande une rétroaction en ligne après chaque vérification effectuée. En 2018, les taux de satisfaction à cet égard ont connu une progression appréciable.

Ces résultats sont attribuables au fait que Revenu Québec a mené les actions suivantes :

- il s'est assuré que le personnel comprenait et intégrait l'approche basée sur l'accompagnement de la clientèle;
- il a implanté une démarche d'assurance qualité pour les activités de contrôle fiscal;



- il a intégré les principes de la Charte des droits des contribuables et des mandataires à l'offre de services;
- 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 appliqué des mesures d'assouplissement pour les citoyens et les 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 6, page 190).

Revenu Québec estime qu'il atteindra les cibles définies pour les entreprises en 2019-2020.

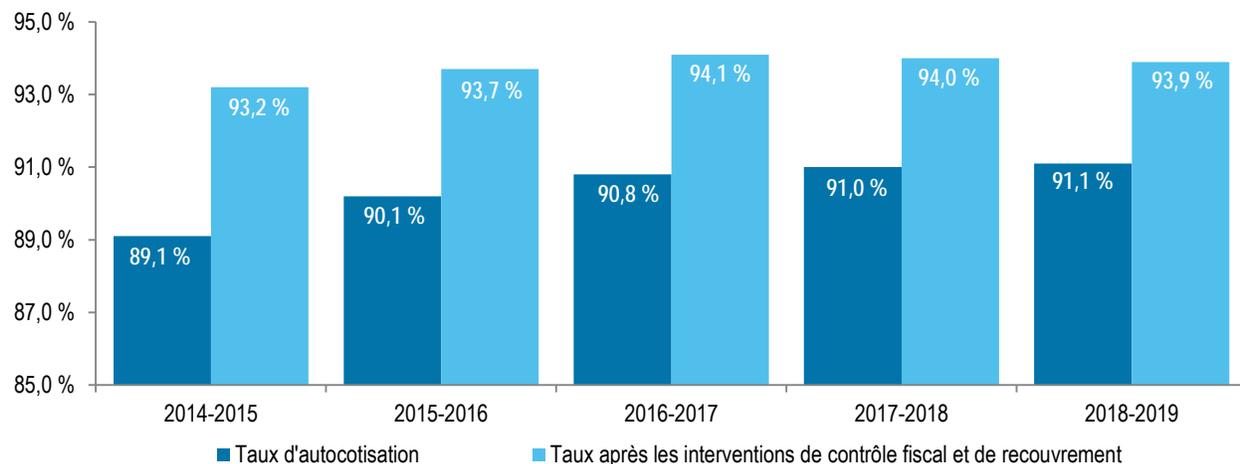
ENJEU 2 ÉQUITÉ							
Indicateurs globaux	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Taux de remise volontaire des sommes dues	2016-2020 : Démontrer une tendance positive	s. o.	90,8 %	s. o.	91,0 %	s. o.	91,1 %
Proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	2016-2020 : Citoyens ¹ : 95 % ou plus	95 %	94,3 %	95 %	95,0 %	95 %	94,9 %
	2016-2020 : Entreprises ¹ : 88 %	88 %	86,0 %	88 %	86,3 %	88 %	84,8 %

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.

GRAPHIQUE 8 Évolution du taux de remise des sommes dues



Revenu Québec mise également sur sa nouvelle approche en contrôle fiscal, sur la qualité de ses services à la clientèle et sur ses services en ligne pour faciliter la production des déclarations par les contribuables et les mandataires. Au cours de l'exercice, la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits oscille aux alentours des cibles annuelles fixées. C'est pourquoi l'organisation demeure persuadée d'atteindre les cibles fixées pour 2019-2020.

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

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

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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
	2019-2020 PME : 3 300	n. d.	1 408	n. d.	3 134	3 200	3 448

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;
- diffuser certaines informations sur les médias sociaux et tenir des séances de clavardage sur Facebook avec les citoyens et les entreprises;
- 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 (une vidéo promotionnelle a été déposée sur le site Internet de l'organisation afin de promouvoir le programme d'accompagnement);
- promouvoir auprès des partenaires et des particuliers le programme d'aide financière visant à soutenir les organismes qui participent au Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles;
- assurer le versement automatique de certaines aides fiscales destinées à une clientèle admissible qui n'en bénéficie pas encore.

En 2018-2019, le nombre d'accompagnements a continué de progresser. Revenu Québec juge que les cibles fixées pour l'exercice 2019-2020 seront également atteintes.



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

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

En 2018-2019, Revenu Québec a réalisé une nouvelle mesure de l'ampleur de l'évasion fiscale dans le secteur des bars. Ainsi, la sous-déclaration dans ce secteur est passée de 9,0 % en 2015² à 7,7 % en 2017.

Revenu Québec a également mesuré

- les revenus fiscaux déclarés liés à la TVQ nette par entreprise assujettie et ceux liés aux retenues à la source depuis que l'attestation de Revenu Québec est requise pour la conclusion de certains contrats de construction, et, entre mars 2016 et février 2017,
 - les revenus fiscaux liés à la TVQ ont augmenté de 42 %,
 - les revenus liés aux retenues à la source ont augmenté de 59 %;
- le taux d'écart fiscal brut (sans tenir compte des interventions en contrôle fiscal) lié à la TVQ, soit la différence entre la taxe théoriquement exigible et les sommes réellement déclarées, et
 - ce taux est passé de 11,3 % en 2015 à 8,8 % en 2017.

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

- mis en œuvre le plan d'action pour assurer l'équité fiscale, notamment par la réalisation des actions suivantes :
 - la mise en place du programme de rémunération pour les dénonciateurs d'opérations visées par la règle générale anti-évitement ou constituant un trompe-l'œil;
 - la collaboration accrue avec l'Agence du revenu du Canada dans le cadre de deux comités conjoints afin de maximiser les efforts pour lutter contre les planifications fiscales agressives;
 - l'obligation, depuis le 1^{er} janvier 2019 (il n'y avait aucune obligation avant cette date), pour les entreprises situées à l'extérieur du Canada qui vendent aux consommateurs québécois des biens incorporels ou des services, de s'inscrire au fichier de la TVQ, de la percevoir et de la remettre, obligation qui
 - a entraîné l'inscription de 97 entreprises d'envergure internationale en date du 31 mars 2019,
 - a permis à Revenu Québec d'encaisser 15,8 millions de dollars au cours du premier trimestre de l'année 2019, soit près du double des prévisions;

2. Le taux de 2015 est différent de celui publié dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018*, car les données de Statistique Canada utilisées pour cette estimation ont été révisées.



- la mise en place, en collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada, d'un projet pilote pour accroître la perception des taxes applicables sur les colis provenant de l'étranger qui
 - a permis de percevoir, au 31 mars 2019, 912 210 dollars au titre de différentes taxes (TVQ, TPS, TVH et TVP), dont 138 092 dollars en TVQ;
- la mise en place d'un centre d'échange avec l'ARC permettant à Revenu Québec de s'impliquer dans le traitement des dossiers comportant des prix de transfert;
- réalisé, relativement aux mesures innovantes et aux fins de recherche et de 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 un plus grand nombre de personnes et d'entreprises, d'obtenir l'attestation de Revenu Québec;
 - l'économie numérique;
 - l'hébergement de courte durée;
- réalisé des activités de contrôle fiscal et de recouvrement des créances dont les résultats sont présentés aux pages 17 et 18;
- poursuivi ses interventions dans le secteur des marchés financiers;
- intensifié les activités de détection et de vérification relatives à la lutte contre les planifications fiscales agressives ainsi que celles relatives aux paradis fiscaux.

TABLEAU 14 Planifications fiscales agressives et divulgations volontaires

	(En millions de dollars)		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Planifications fiscales agressives	128,3	119,3	178,4
Divulgations volontaires	206,6	184,8	207,9

En décembre 2018, Revenu Québec a remporté le prestigieux prix Innovation – Collaboration pour l'entente fiscale conclue en septembre 2016 avec Uber Canada inc. en collaboration avec la firme McCarthy Tétrault. Cette entente vise à assurer la perception de la TPS et de la TVQ pour les courses effectuées par les chauffeurs qui utilisent la plateforme numérique Uber. L'obtention de ce prix souligne la grande capacité de Revenu Québec à collaborer et à innover en vue d'accomplir sa mission.

Revenu Québec a la conviction que les mesures qu'il met en place, au fil des années, permettront d'influencer la cible annuelle établie consistant à faire baisser l'évasion fiscale dans les secteurs à risque.

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

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Taux de condamnation	2016-2020 : 95 % ou plus	95 %	96,9 %	95 %	96,4 %	95 %	96,0 %
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 %



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 (AMF) et 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 (ACCEF).

En 2018-2019, Revenu Québec a maintenu des taux de condamnation et de conformité aux obligations fiscales à la suite d'une inspection supérieurs aux cibles fixées. Il estime qu'il pourra maintenir des résultats supérieurs aux cibles définies pour l'exercice 2019-2020.

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	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Dossiers d'enquête en cours	75	94	113

TABLEAU 16 Activités d'inspection

Activités d'inspection	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Restauration	7 921	8 940	10 528
Bars	5 176	3 731	2 746
Tabac	2 533	1 879	2 239
Carburant	3 847	2 071	2 340
Hébergement touristique ¹	s. o.	s. o.	4 497
Total	19 477	16 621	22 350

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 taxe de vente du Québec. 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

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Condamnations ¹	5 332	11 995	12 433
Amendes (en millions de dollars) ¹	40,9	133,3	258,2
Peines d'emprisonnement	19	61	64

1. Le nombre de condamnations et les montants des amendes incluent des résultats relatifs à la TPS/TVH. Le montant des amendes liées à la TPS/TVH s'élève à 1,3 million de dollars pour l'exercice 2016-2017, à 17,1 millions de dollars pour l'exercice 2017-2018 et à 69,2 millions de dollars pour l'exercice 2018-2019.



ENJEU 3

MOBILISATION DU PERSONNEL

Indicateur global	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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.

Revenu Québec doit compter sur un personnel mobilisé pour réaliser sa mission. Le sondage effectué en 2018 auprès de l'ensemble du personnel lui a permis de dégager les priorités organisationnelles ayant une incidence positive sur la mobilisation de son personnel et de déterminer des actions concrètes à mettre en œuvre pour l'améliorer. Ces actions sont regroupées autour des quatre grands axes suivants :

- le sens de la mission et du client;
- la culture organisationnelle;
- la gestion des talents;
- la communication et la reconnaissance.

Le taux de mobilisation du personnel sera de nouveau mesuré au cours de l'exercice 2019-2020. L'organisation croit que les mesures mises en œuvre lui permettront 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

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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.	Un bilan des actions est présenté plus bas				

Revenu Québec accorde une grande importance au renforcement de la culture organisationnelle favorisant la concertation, l'engagement et la reconnaissance. C'est pourquoi il a continué de poser des actions concrètes en ce sens, notamment les suivantes :

- il a diffusé et mis en œuvre un plan d'action sur la collaboration;
- il a offert aux gestionnaires et aux personnes-ressources concernés une formation portant sur le leadership dans la gestion du changement;
- il a poursuivi l'amélioration des mécanismes d'échange et de rétroaction entre la direction et le personnel;
- il a amorcé des travaux pour bonifier l'expérience employé;
- il a tenu des activités de reconnaissance à l'intention du personnel;



- il a proposé des solutions novatrices en matière d'aménagement des lieux afin de créer un milieu de travail stimulant, entre autres
 - il a regroupé des membres du 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 le remplacement du mobilier normalisé, datant de près de 30 ans,
 - il a offert 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;
- il a mis en œuvre un plan d'action concernant la gestion et la valorisation de la diversité.

Le 5 novembre 2018, Revenu Québec s'est vu remettre le prix Maurice-Pollack. Ainsi, ses efforts et son engagement à faire de son environnement un milieu de travail inclusif en favorisant la valorisation de la diversité ethnoculturelle ont été reconnus.

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

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

Revenu Québec vise à favoriser le développement des compétences de son personnel et à lui offrir des occasions d'apprentissage favorisant l'évolution de sa carrière. Pour connaître la portée de ses interventions, il mesure le pourcentage des membres du personnel rencontrés par leur gestionnaire concernant leur carrière, dont le résultat est soutenu par plusieurs actions, notamment les suivantes :

- la bonification des pratiques, des mécanismes et des outils favorisant l'expertise pédagogique et technopédagogique;
- la réalisation des travaux préparatoires requis pour l'implantation d'une solution technologique de gestion des talents.

En raison des efforts investis et de ceux à venir, Revenu Québec est convaincu d'enregistrer une progression importante de ces résultats au cours du prochain exercice financier et ainsi de se rapprocher de la cible fixée pour 2019-2020.

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

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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.	62,9 %				

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 significatives et ayant fait l'objet d'une évaluation de la performance en cours d'année. En 2018-2019, afin de continuer l'amélioration de ses pratiques de gestion de la performance, il a

- consolidé les pratiques liées aux nouveaux outils et les processus d'appréciation de la performance;
- actualisé le référentiel organisationnel soutenant l'attribution des attentes au personnel en fonction de l'évolution des besoins;
- bonifié la formation offerte aux gestionnaires afin qu'ils remplissent au mieux leur rôle d'accompagnateur.

Revenu Québec estime qu'il connaîtra, au cours de l'exercice 2019-2020, une progression significative quant à ces résultats et, par le fait même, qu'il se rapprochera de la cible fixée pour cet exercice. En effet, 92 % des employés concernés ont reçu des attentes significatives de la part de leur gestionnaire en 2018-2019.

ENJEU 4 EFFICIENCE							
Indicateurs globaux	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Performance de Revenu Québec par rapport à celles d'autres administrations fiscales (admin. fisc.)	2016-2020 : Démontrer une amélioration globale des indicateurs retenus	s. o.	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.	s. o.	En général, la performance s'améliore et se compare à celle d'autres admin. fisc.	s. o.	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 47	Deux cibles sur deux sont atteintes	Voir le tableau 19 à la page 47	Deux cibles sur deux sont atteintes	Voir le tableau 19 à la page 47	Une cible sur deux est atteinte
	2019-2020 Autres services en ligne : 75 %	Voir le tableau 19 à la page 47	Cinq cibles sur six sont atteintes	Voir le tableau 19 à la page 47	Six cibles sur six sont atteintes	Voir le tableau 19 à la page 47	Deux cibles sur six sont atteintes

Afin d'assurer l'efficacité de ses activités, Revenu Québec compare sa performance à celles d'autres administrations fiscales³ 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.

3. 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 2016-2017	Moyenne des administrations fiscales en 2016-2017	Position	Tendance du résultat de Revenu Québec
Proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets ¹	4,9 %	8,3 %	1/6	À la baisse
Proportion des sociétés ayant produit leur déclaration de revenus dans les délais prescrits	86,0 %	83,4 %	1/5	Stable
Proportion des particuliers ayant produit leur déclaration de revenus dans les délais prescrits	94,3 %	90,7 %	2/6	Stable
Dépenses liées à l'administration fiscale par client (en dollars canadiens) ²	121	150	3/7	À la hausse
Nombre de déclarations traitées par ETC	1 220	1 228	5/7	À la hausse
Proportion des déclarations de revenus transmises par voie électronique – Sociétés	83,3 %	86,0 %	5/7	À la hausse
Proportion des déclarations de revenus transmises par voie électronique – Particuliers	80,7 %	86,5 %	6/7	À la hausse
Dépenses liées à l'administration fiscale en fonction des recettes fiscales et extrabudgétaires	0,86 %	0,72 %	5/7	À la baisse
Dépenses liées à l'administration fiscale en fonction du PIB	0,215 %	0,171 %	6/7	Stable

1. Les résultats inscrits concernent l'exercice 2015-2016, car ceux d'autres administrations fiscales de l'exercice 2016-2017 ne sont pas disponibles. Le résultat de Revenu Québec en 2016-2017 est de 5,0 %.
2. Les dépenses liées à l'administration fiscale par client sont exprimées en dollars canadiens en utilisant la parité du pouvoir d'achat comme mode de comparaison des différentes devises.

Revenu Québec croit qu'il maintiendra une amélioration globale des indicateurs retenus pour l'année 2019-2020.

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

	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats	Cibles	Résultats
Déclarations de revenus						
Déclaration de revenus des particuliers	80 %	80,7 %	82 %	85,0 %	83 %	82,4 %
Déclaration de revenus des sociétés	83 %	83,3 %	84 %	84,3 %	85 %	85,9 %
Autres services en ligne						
Déclaration de retenues à la source	62 %	67,2 %	65 %	70,0 %	72 %	73,7 %
Déclaration de la TPS/TVH et de la TVQ	47 %	47,4 %	48 %	49,3 %	62 %	54,2 %
Paiement en ligne – Particuliers	40 %	36,7 %	43 %	42,6 %	59 %	48,2 %
Paiement en ligne – Entreprises	39 %	46,0 %	42 %	49,6 %	62 %	53,7 %
Dépôt direct – Particuliers	75 %	94,0 %	75 %	92,8 %	75 %	93,3 %
Dépôt direct – Entreprises	29 %	34,8 %	31 %	36,2 %	56 %	37,1 %

Bien que l'utilisation de la presque 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 réalisera des travaux



pour promouvoir auprès de la clientèle les bénéfices qu'elle peut tirer de l'utilisation des services en ligne et mieux comprendre les raisons qui expliquent le fait qu'une part d'elle tarde à les utiliser. La moitié des cibles ambitieuses fixées en 2016 pourraient ne pas être atteintes malgré la forte progression de plusieurs des indicateurs.

Orientation 4.1 Accroître la performance organisationnelle

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

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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.	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 auxquels Revenu Québec est soumis lui permet d'accroître sa performance organisationnelle. Au cours de la dernière année, l'organisation a

- amélioré la qualité des informations relatives à l'évaluation des bénéfices découlant des projets d'investissement et à l'optimisation des ressources informationnelles;
- adopté un virage vers une gouvernance des ressources informationnelles plus participative et alignée sur la vision d'affaires;
- réalisé des activités de sensibilisation en matière de confidentialité, de sécurité de l'information et des autres règles de déontologie;
- 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, en s'appuyant sur les études réalisées, de déterminer les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion.

Objectif 4.1.2 Optimiser et simplifier nos processus

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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.	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 %
	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 %



En 2018-2019, Revenu Québec a réalisé plusieurs travaux relatifs à l'optimisation et à la simplification de ses processus afin d'améliorer l'efficacité organisationnelle. Les travaux menés lui ont permis

- d'entreprendre la mise à jour des normes organisationnelles en matière de protection et de sécurité de l'information;
- de mettre en place la stratégie organisationnelle de développement des compétences du personnel concernant les approches et les méthodes d'optimisation des processus;
- de suivre les initiatives relatives aux ressources informationnelles et de synchroniser ainsi les activités;
- de mettre en place des processus administratifs allégés;
- de définir le mandat et la structure du Bureau de la transformation agile visant à faire évoluer l'organisation vers une culture plus agile;
- de moderniser la prestation de services offerts à la clientèle des pensions alimentaires;
- de simplifier les processus liés aux inspections, aux enquêtes et aux poursuites pénales.

Revenu Québec a atteint des résultats annuels supérieurs aux cibles établies pour l'année 2019-2020 relativement aux actions mises en place afin de favoriser l'agilité organisationnelle. Il est ainsi persuadé de conserver des résultats supérieurs aux cibles pour le prochain exercice.

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

Indicateurs	Cibles	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		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	s. o.	14,3 %	s. o.	31,4 %	s. o.	54,2 %
Taux de réalisation du plan triennal des investissements	2016-2020 : Maintenir un taux annuel de réalisation de 80 %	80 %	66,5 % ¹	80 %	100,4 % ¹	80 %	96,2 %

1. La présentation des résultats des exercices 2016-2017 et 2017-2018 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2018-2019.

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,

- déployé le modèle d'affaires cible relatif à la clientèle des particuliers;
- réalisé les projets prévus dans le plan triennal des investissements, notamment les deux suivants, qui sont liés à l'offre de services en ligne aux entreprises :
 - Communiquer électroniquement phase 1, qui lui permet d'augmenter les échanges électroniques avec les entreprises, entre autres parce que celles-ci reçoivent en ligne les communications qu'il produit, profitent de la modernisation de la section transactionnelle de son site Internet et peuvent consulter en ligne les communications qu'il transmet et utiliser des procurations électroniques simplifiées;
 - Transiger – Déclarer, qui permet aux entreprises de s'acquitter plus facilement de leurs obligations fiscales en matière de déclaration de retenues à la source et de déclaration de taxes, en plus de simplifier les échanges électroniques.

L'organisation est persuadée de maintenir des résultats supérieurs aux 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 se traduisent par des normes de service dont les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

TABLEAU 20 Résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Cibles
Accessibilité de nos services				
Donner suite à votre demande d'information transmise par courriel dans les 2 jours ouvrables				
• Résultat	95,9 %	97,3 %	84,8 %	85 %
• Nombre total de courriels de demandes d'information traités	68 858	63 328	76 401	
Répondre à votre appel téléphonique dans les 3 minutes ¹				
• Résultat	–	–	81,0 %	80 %
• Nombre total d'appels ²	4 703 187	3 930 165	3 900 100	
Donner suite à votre correspondance dans les 60 jours – Particuliers ³				
• Résultat	–	88,1 %	93,3 %	90 %
• Nombre total de correspondances traitées ⁴	326 075	290 382	266 999	
Donner suite à votre correspondance dans les 35 jours – Entreprises et mandataires ³				
• Résultat	–	87,8 %	89,5 %	80 %
• Nombre total de correspondances traitées	346 867	277 061	346 809	
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				
• Résultat	81,4 %	61,5 %	81,2 %	90 %
• Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	4 735 164	5 553 922	5 461 777	
À la suite de la réception de votre déclaration conforme de revenus des particuliers transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 28 jours				
• Résultat	90,9 %	95,3 %	77,9 %	85 %
• Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	955 553	746 751	768 887	



	2016-2017	2017-2018	2018-2019	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 ³				
• Résultat	–	100,0 %	100,0 %	100 %
• Nombre total d'inscriptions transmises par voie électronique	9 704	12 921	14 362	
• Nombre total d'inscriptions effectuées en personne	16 742	14 023	13 543	
• Nombre total d'inscriptions faites par téléphone	28 449	27 232	27 280	
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				
• Résultat	89,2 %	88,4 %	87,6 %	80 %
• Nombre total de demandes traitées	371 061	393 694	431 494	
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				
• Résultat	91,7 %	92,6 %	92,5 %	80 %
• Nombre total de déclarations traitées	278 101	271 103	266 313	
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui ne comporte pas de demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 100 jours				
• Résultat	95,6 %	93,8 %	94,0 %	85 %
• Nombre total d'avis de cotisation	375 002	377 409	394 932	
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui comporte une demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 180 jours				
• Résultat	92,7 %	96,5 %	96,3 %	85 %
• Nombre total d'avis de cotisation	19 199	17 851	16 292	
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	27	38	30	30
• Nombre total de nouveaux dossiers traités	10 842	10 979	11 177	
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				
• Résultat	100,0 %	99,9 %	99,6 %	100 %
• Nombre total de dossiers traités	7 019	5 962	6 332	
Biens non réclamés				
Traiter votre réclamation de produits financiers non réclamés dans les 120 jours ³				
• Résultat	–	89,0 %	90,3 %	80 %
• Nombre total de demandes traitées	6 310	6 363	6 161	
Recours				
Vous communiquer notre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois				
• Résultat	78,1 %	64,3 %	68,2 %	75 %
• Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai	7 436	5 628	4 870	
• Nombre de dossiers traitables ⁵	9 526	8 753	7 136	



	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Cibles
Donner suite à votre plainte dans les 35 jours				
• Résultat	91,4 %	91,7 %	90,1 %	85 %
• Nombre total de plaintes réglées ⁶	2 926	2 486	2 233	
• Nombre de plaintes reçues	2 925	2 306	2 014	

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. La présentation du nombre total d'appels au cours des exercices 2016-2017 et 2017-2018 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2018-2019.
3. Cette norme de service est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2017.
4. La présentation du nombre total de correspondances traitées au cours des exercices 2016-2017 et 2017-2018 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2018-2019.
5. Le nombre de dossiers traitables correspond au nombre de dossiers reçus, excluant ceux ne pouvant être traités dans l'immédiat, notamment les dossiers en attente d'une décision de l'ARC, les dossiers en attente d'une décision d'un tribunal et les dossiers incomplets en attente d'information ou de documents de l'opposant.
6. 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.

Pour la grande majorité de ses normes de service, Revenu Québec obtient des résultats similaires à ceux de l'exercice financier précédent. Toutefois, certains résultats méritent d'être soulignés :

- le traitement rapide de la correspondance reçue des particuliers, qui a permis de donner un suivi dans un délai de 60 jours;
- l'amélioration du délai pour traiter toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle la clientèle a droit en vertu d'un jugement, qui est passé de 38 jours à 30 jours;
- la prise en charge des plaintes dans un délai de 35 jours, qui continue d'être excellente (d'ailleurs, en adoptant la Charte des droits des contribuables et des mandataires ainsi qu'en assurant un traitement efficace des plaintes formulées par les contribuables, Revenu Québec a renforcé son lien de confiance avec la clientèle).

Trois normes de service nécessitent toutefois des efforts additionnels afin de mieux servir notre clientèle, soit les suivantes :

- À la suite de la réception de votre déclaration conforme de revenus des particuliers transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 14 jours
- 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
- Vous communiquer notre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois

Pour favoriser le respect de ces normes de service, Revenu Québec a amélioré la capacité quotidienne de traitement des déclarations de revenus dans les périodes où le volume de celles-ci devient très élevé, a procédé à l'amélioration de certains systèmes utilisés dans le traitement des déclarations de revenus transmises sur support papier et a poursuivi son projet de modernisation du traitement des dossiers d'opposition.

Étalonnage

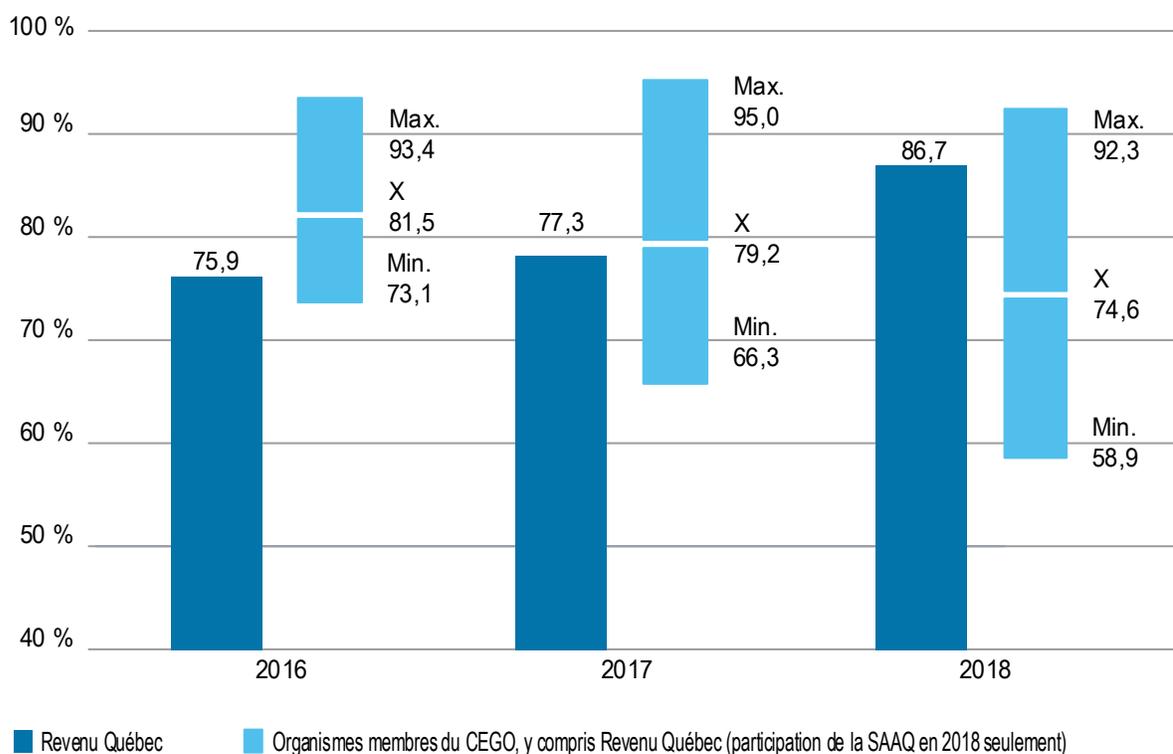
Revenu Québec participe à l'exercice d'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) portant sur l'accessibilité des services téléphoniques, tout comme la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et Retraite Québec.



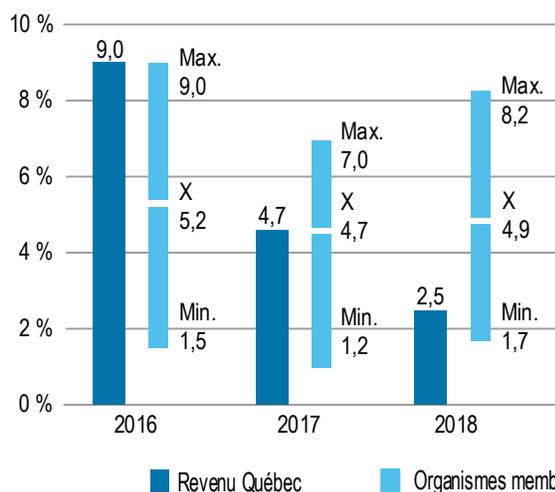
Bien que les missions respectives des grands organismes les distinguent les uns des autres et qu'ils travaillent dans des contextes parfois assez différents, ils offrent tous des services directs à la population, et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont semblables. De plus, ils partagent tous la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens.

Dans les graphiques ci-dessous, la période de référence correspond à l'année civile, et la clientèle est celle des particuliers.

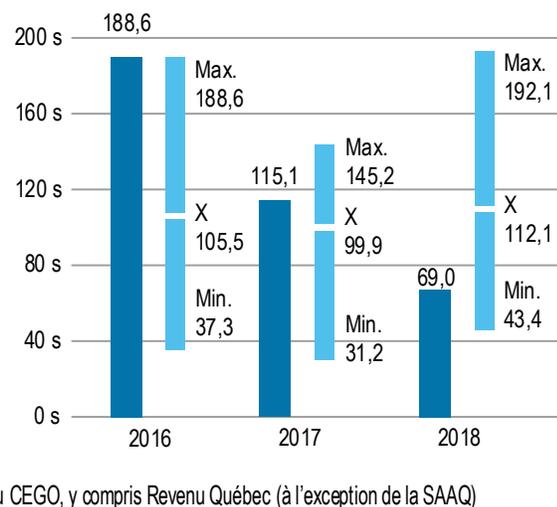
GRAPHIQUE 9 Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins (%)



GRAPHIQUE 10 Taux d'appels abandonnés (%)



GRAPHIQUE 11 Délai moyen d'attente (en secondes)





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 continuera 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, il a produit le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020*, conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1). Ce plan s'adresse aux membres du personnel de Revenu Québec et à sa clientèle externe.

TABLEAU 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	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	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	2 691	22,1 %	2 836	24,0 %	3 369	27,2 %
Autochtones	28	0,2 %	25	0,2 %	29	0,2 %
Femmes	7 431	61,1 %	7 228	61,1 %	7 616	61,4 %
Personnes handicapées	120	1,0 %	114	1,0 %	113	0,9 %

1. Exclut les étudiants et les stagiaires.

2. Inclut les minorités visibles et les minorités ethniques.



L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Au cours de l'été 2016, le gouvernement du Québec a adopté le *Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement réglementaire et administratif*. Revenu Québec participe à la réalisation de 19 actions prévues dans ce plan. En date du 31 mars 2019, il a réalisé près de 95 % des actions le concernant, soit les suivantes :

- la mise en place d'une nouvelle section transactionnelle qui présente une offre de services en ligne bonifiée et conviviale pour les entreprises;
- la mise en place d'un centre de communications électroniques pour les entreprises inscrites aux services en ligne;
- la promotion de l'utilisation des services en ligne afin de réduire la production et l'échange de documents sur support papier;
- l'évaluation de la possibilité de jumeler la *Déclaration relative à l'impôt minier* et la *Déclaration de revenus des sociétés* (CO-17);
- la réduction des délais de traitement des enregistrements, des demandes de permis et des autorisations;
- la publication d'une capsule vidéo éducative qui explique la démarche de vérification fiscale aux entreprises et aux particuliers en affaires;
- l'élimination de 12 des 17 sommaires que les entreprises doivent produire;
- l'adaptation des procédures de vérification relatives à la taxe sur les carburants à la réalité des entreprises, notamment en encadrant mieux les demandes documentaires;
- la simplification et la bonification des fonctionnalités relatives aux paiements électroniques offertes aux entreprises;
- la réduction de 50 % du coût des formalités administratives au cours de la période 2001-2018;
- la mise en place d'une démarche d'inscription simplifiée et intégrée pour l'immatriculation au registre des entreprises, l'inscription aux fichiers de Revenu Québec et l'inscription à clicSÉQUR – Entreprises;
- la modification du formulaire *Autorisation relative à la communication de renseignements à une personne inscrite à Mon dossier pour les entreprises ou procuration* (MRW-69.E) afin que l'autorisation ou la procuration donnée à une personne désignée reste valide pour une période indéterminée, à moins que la date de fin de sa période de validité soit indiquée;
- la conception d'un outil, destiné à la clientèle des divers ministères et organismes, qui permet le remplissage automatisé d'un document au moyen des données figurant dans le registre des entreprises et d'éviter, par conséquent, la saisie de multiples informations;
- l'élimination de l'apposition de la signature obligatoire d'une personne autorisée pour le traitement d'une demande d'annulation d'intérêts, de pénalités ou de frais transmise par la poste;
- l'amélioration de la qualité des réponses fournies par le service à la clientèle;
- le recours aux médias sociaux pour informer les entreprises de leurs obligations fiscales;



- le suivi de la mise en œuvre des mesures du *Plan d'action donnant suite au Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen*;
- la proposition aux entreprises de recevoir de l'information personnalisée, entre autres sur l'échéance de leurs obligations fiscales.

Une seule action n'a pas été complétée en date du 31 mars 2019, soit celle qui vise à mieux adapter à la réalité des entreprises le calculateur des retenues à la source et des cotisations de l'employeur que Revenu Québec rend disponible sur son site Internet. La consultation de la clientèle a nécessité de réviser l'échéancier de réalisation de cette action, qui devrait maintenant être mise en place en décembre 2019. Les partenaires ont été avisés de la révision de l'échéancier et l'ont approuvé.

Au cours de l'été 2018, le gouvernement du Québec a adopté un plan d'action en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail. La réalisation de ce plan est prévue d'ici 2021. Revenu Québec participe activement à celle-ci.

Par ailleurs, en plus de réaliser les actions issues des plans d'action gouvernementaux, Revenu Québec déploie des efforts importants pour mettre en œuvre d'autres actions visant à faciliter la vie des entreprises. Au 31 mars 2019, les principales actions qu'il a réalisées sont les suivantes :

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

Enfin, Revenu Québec est proactif dans la détermination et la réalisation de mesures de simplification, notamment parce qu'il maintient un dialogue constant avec ses partenaires. À cet égard, il siège au comité-conseil sur l'allègement réglementaire et administratif qui est coprésidé par M. Pierre Fitzgibbon, ministre de l'Économie et de l'Innovation, et par M^{me} Martine Hébert, vice-présidente principale et porte-parole nationale de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. De plus, il préside un comité qui réunit des membres de Revenu Québec ainsi que des représentants d'associations professionnelles et d'affaires, et dont les travaux visent à favoriser la conformité fiscale des entreprises et à faciliter la vie des entreprises.

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

Trois indicateurs permettent de rendre compte du fardeau administratif imposé aux entreprises : le nombre d'exigences 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	Variation de 2004 à 2017
Revenu Québec	74	72	72	72	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 2017
	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Revenu Québec	27 522,9	27 522,9	25 320,3	25 320,3	25 031,3	25 031,3	25 031,3	25 030,7	24 897,1	25 186,1	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 2017
	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Revenu Québec	551,1	551,1	521,7	521,7	519,2	430,6	419,5	408,5	381,1	369,2	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

Le personnel d'encadrement et les conseillers en gestion des ressources humaines

Conformément aux orientations gouvernementales, le boni pour rendement exceptionnel a été abrogé pour les cadres, les cadres juridiques et les conseillers en gestion des ressources humaines suivant la décision du conseil d'administration, le 27 février 2017.

L'autre personnel visé

L'entente de principe intervenue en décembre 2018 et visant le renouvellement de la convention collective du personnel professionnel prévoit l'abolition du boni au rendement. Cependant, jusqu'à la signature de son renouvellement prévu en juin 2019, la convention collective de ce personnel et les conditions de travail des employés non syndiqués prévoient le versement d'un boni aux employés dont le rendement est jugé exceptionnel.

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

- la complexité des mandats ou l'importance des dossiers confiés;
- la portée 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 2018-2019 ont été octroyés selon les paramètres stipulés dans les conditions de travail en vigueur. Pour l'année, 3,7 % des employés de Revenu Québec, soit 456 personnes, ont reçu un boni au rendement pour un montant de 1 044 043,97 \$, ce qui donne en moyenne 2 289,57 \$ par employé.

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Revenu Québec est assujéti à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, laquelle exige un investissement en formation d'au moins 1 % de la masse salariale de l'organisation pour une année civile. En 2018, il a respecté cette obligation en investissant 3,0 % de sa masse salariale dans des activités de formation répondant aux critères définis par cette loi.



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

- des objectifs de la stratégie qu'il a retenus;
- des actions, des activités ou des interventions qui ont été réalisées durant l'exercice financier, du degré d'atteinte des cibles fixées, des indicateurs établis et des autres moyens de suivi retenus;
- des mesures mises en œuvre à la suite de commentaires ou de recommandations du commissaire au développement durable, le cas échéant.

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

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

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

Développement durable : un levier de l'innovation et un élément essentiel de gouvernance

L'innovation, la recherche et l'éducation sont des moteurs essentiels du développement. La mise en place des actions inscrites dans le PADD 2016-2020 de Revenu Québec vise à faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques à titre d'organisation responsable. Au cours de l'exercice financier 2018-2019, le Bureau du développement durable de l'organisation a continué de renforcer la culture organisationnelle en matière de développement durable en s'assurant d'une implication accrue de la haute direction dans la prise de décisions et dans l'élaboration des orientations en matière de développement durable.



Afin de favoriser une appropriation et une compréhension commune du concept de développement durable tant par la haute direction que par l'ensemble des membres du personnel, Revenu Québec s'est doté d'une définition personnalisée du développement durable, soit celle-ci :

*Le développement durable consiste à penser en 3D, à voir en 3D et à décider en 3D, c'est-à-dire à appliquer systématiquement une vision en **trois dimensions** – **dimension environnementale, dimension sociale et dimension économique** – à l'ensemble de nos décisions et de nos projets, afin de nous assurer qu'ils seront viables et durables à long terme, et ce, non seulement pour notre clientèle, notre organisation et les membres du personnel, mais également pour nos partenaires et la communauté dans laquelle nous évoluons.*

De plus, Revenu Québec a innové et a fait preuve d'exemplarité en déclarant publiquement son engagement en matière de développement durable. Cette action démontre clairement sa détermination à intégrer le développement durable dans ses activités et à contribuer activement à celui-ci au sein de l'administration publique québécoise. Ainsi, Revenu Québec s'engage à être

- **exemplaire**, c'est-à-dire qu'il adoptera des pratiques exemplaires en matière de gouvernance;
- **visionnaire**, c'est-à-dire qu'il tracera la voie pour une meilleure compréhension du développement durable;
- **mobilisé**, c'est-à-dire qu'il incitera la haute direction et les employés à s'engager dans la démarche de développement durable;
- **responsable**, c'est-à-dire qu'il renforcera la prise en compte des principes de développement durable prévus dans la Loi sur le développement durable;
- **orienté vers sa clientèle**, c'est-à-dire qu'il mettra en place une démarche de développement durable au bénéfice de la clientèle.

Au cours de l'exercice financier, le Bureau du développement durable de Revenu Québec a mené plusieurs activités de sensibilisation auprès des membres du personnel, dont trois étaient majeures.

La première a consisté en la conception et en la mise en ligne d'une capsule vidéo destinée à l'ensemble des membres du personnel. L'objectif principal de celle-ci était de leur faire prendre conscience que le développement durable, qui est souvent associé au recyclage, à la réduction de l'impression ou encore au transport en commun, comporte d'autres dimensions et qu'il peut aider, au quotidien, à l'accomplissement du travail, à la réalisation des projets, à la prise de décisions plus viables, à l'innovation, à la collaboration, à la mobilisation et à l'accomplissement de la mission de l'organisation de façon plus durable.

La seconde activité de sensibilisation importante a consisté en la mise en ligne d'une conférence offerte par l'un des officiers de développement durable de Revenu Québec, dans le sous-site du Bureau du développement durable. Le concept de développement durable et la démarche organisationnelle de développement durable étaient les principaux sujets abordés dans cette conférence.

La dernière des trois activités de sensibilisation a consisté en l'envoi de trois messages électroniques à tous les gestionnaires de l'organisation pour leur annoncer la publication de trois infobulletins sur le développement durable ainsi que pour promouvoir les actions réalisées depuis l'adoption du PADD 2016-2020, telles que la création d'une nouvelle unité administrative au sein de l'organisation, soit le Bureau du développement durable, l'adoption d'une politique précisant les orientations en matière de développement durable, la mise en ligne d'un sous-site intranet sur le développement durable et la création d'une catégorie de prix de groupe dans le cadre des Prix d'excellence.



En s'appuyant sur sa définition personnalisée du développement durable, Revenu Québec met l'accent sur les trois dimensions de celui-ci dans ses activités de sensibilisation. Toutefois, il reconnaît également l'importance de valoriser le caractère essentiel de la culture pour la société et le développement de celle-ci : « La culture constitue en effet un terrain fertile pour l'apprentissage tout au long de la vie, pour l'acquisition d'habiletés sociales, interculturelles et citoyennes [...] »⁴. C'est donc dans cette optique qu'au cours de l'exercice financier 2018-2019, il a publié 27 manchettes dans l'intranet organisationnel sous le thème « Regards sur la fiscalité dans le monde », car l'ouverture aux différentes cultures est, en soi, source d'enrichissement. En guise d'exemples, voici quelques titres de manchettes qui ont été publiés : *Norvège : encadrement fiscal de l'économie collaborative*, *Suède : le design de services pour mieux servir les contribuables*, *Danemark : remaniement majeur de l'organisation fiscale*, *OCDE⁵ : Rapport lié à l'initiative Inspecteurs des impôts sans frontières* et *Australie : consultation sur de nouvelles mesures en vue de contrer l'économie clandestine*.

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

Action 1			
Renforcer la structure de gouvernance actuelle en matière de développement durable et réviser la structure communicationnelle			
Liens et contributions gouvernementales			
Orientations gouvernementales		Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique	
Objectifs gouvernementaux	s. o.	Domaines d'intervention	s. o.
Résultats recherchés	s. o.	Activités incontournables	s. o.
Activité, intervention ou mesure 1			
Consolider la structure de gouvernance en matière de développement durable			
Indicateur 1	Mise en place d'un processus de planification volontaire visant à déterminer les contributions des directions générales au développement durable		
Cible	D'ici le 30 septembre 2018		
Résultats	La cible a été atteinte. Le premier processus de planification volontaire visant à déterminer les contributions des directions générales au développement durable a été lancé officiellement le 29 mai 2018.		
Indicateur 2	Mise en place progressive d'un réseau de tables de collaboration portant sur les enjeux prioritaires du développement durable		
Cible	Mise en place débutée au 31 mars 2019		
Résultats	La cible n'a pas été atteinte. Des projets de mandat ont été rédigés pour chacune des tables de collaboration portant sur les enjeux prioritaires du développement durable. Ils seront soumis pour approbation aux directions générales responsables avant la mise en place progressive de celles-ci.		
Activité, intervention ou mesure 2			
Dynamiser la structure communicationnelle en matière de développement durable			
Indicateur 1	Nombre de manchettes intranet, dont le sujet principal est le développement durable, diffusées au cours de l'exercice financier 2018-2019		
Cible	En continu		

4. Gouvernement du Québec, *Partout, la culture – Politique culturelle du Québec*, 2018.

5. Organisation de coopération et de développement économiques.



Résultats	Trois manchettes intranet ont été diffusées au cours de l'exercice financier 2018-2019. La première, intitulée <i>Voyez-vous en 3D? Connaissez-vous les 3D?</i> , a été mise en ligne le 29 mai 2018 et faisait la promotion de la conférence <i>Développement durable à Revenu Québec : êtes-vous prêts à penser en 3D</i> qui était offerte en salle et en ligne. La deuxième a été publiée le 4 juin 2018 et invitait les membres du personnel à visionner la conférence qui était maintenant accessible en rediffusion. La troisième a été diffusée le 18 juin 2018 et faisait la promotion de la première capsule vidéo d'information, d'une durée de deux minutes, dont l'objectif était de faire connaître la démarche de développement durable entreprise par l'organisation aux membres du personnel.
Indicateur 2	Nombre d'infobulletins sur le développement durable diffusés au cours de l'exercice financier 2018-2019
Cible	Au moins trois infobulletins d'ici le 31 mars 2019
Résultats	La cible a été atteinte. Au cours de l'exercice 2018-2019, trois infobulletins sur le développement durable ont été diffusés dans l'intranet organisationnel. Pour annoncer leur diffusion, une manchette a été publiée <ul style="list-style-type: none"> • le 25 juillet et le 6 août 2018 (2 169 visites pour les deux publications de la manchette); • le 10 décembre 2018 (753 visites de la manchette); • le 29 mars 2019 (673 visites de la manchette).
Activité, intervention ou mesure 3 Impliquer la haute direction dans la prise de décisions	
Indicateur 1	Nombre de séances du comité stratégique de développement durable (CSDD) tenues au cours de l'exercice financier 2018-2019
Cible	Au moins trois séances d'ici le 31 mars 2019
Résultats	La cible a été atteinte. Trois séances du CSDD ont été tenues au cours de l'exercice financier 2018-2019 : <ul style="list-style-type: none"> • le 15 mai 2018; • le 5 septembre 2018; • le 4 décembre 2018.
Indicateur 2	Nombre de décisions prises par le CSDD au cours de l'exercice financier 2018-2019
Cible	En continu ou selon les besoins
Résultats	Six décisions ont été prises par le CSDD au cours de l'exercice financier 2018-2019, desquelles ont découlé les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • la conception du document <i>Engagement en matière de développement durable</i>; • la transmission du <i>Rapport annuel 2017-2018 en développement durable</i> au comité de gouvernance et d'éthique; • la transmission du <i>Plan d'action 2018-2019 en développement durable</i> au comité de gouvernance et d'éthique; • la réalisation d'actions relatives aux recommandations formulées par le commissaire au développement durable dans son rapport sur l'application de la Loi sur le développement durable publié en mai 2018; • la prise en charge de la mise en place de la collecte des piles usées; • l'autorisation de la diffusion publique du document <i>Engagement en matière de développement durable</i>.
Indicateur 3	Nombre de sujets en matière de développement durable présentés pour information aux hautes instances de Revenu Québec au cours de l'exercice financier 2018-2019
Cible	En continu ou selon les besoins
Résultats	Trois sujets ont été présentés pour information aux hautes instances de Revenu Québec, soit le comité de gouvernance et d'éthique (CGE) et le conseil d'administration (CA) : <ul style="list-style-type: none"> • les moyens mis en œuvre pour contribuer au développement durable réalisés au cours de l'année 2017-2018 (séances du CGE du 1^{er} juin 2018 et du CA du 14 juin 2018); • le rapport annuel concernant le développement durable 2017-2018 (séances du CGE du 4 octobre 2018 et du CA du 5 décembre 2018); • le <i>Plan d'action 2018-2019 en développement durable</i> (séances du CGE du 4 octobre 2018 et du CA du 5 décembre 2018).



Action 2

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

Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectifs gouvernementaux s. o. Domaines d'intervention s. o.

Résultats recherchés s. o. Activités incontournables s. o.

Activité, intervention ou mesure 1

Consolider les orientations en matière de développement durable

Indicateur 1 Publication d'un engagement public en matière de développement durable

Cible D'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible a été atteinte.
L'engagement en matière de développement durable a été mis en ligne le 29 janvier 2019 sur le site de Revenu Québec, dans la section Formulaires et publications. Il démontre la volonté de l'organisation d'intégrer le développement durable dans ses activités et de le considérer lors de prises de décisions et lors de la planification d'actions structurantes.

Indicateur 2 Dates d'adoption des documents relatifs aux contributions des directions générales au développement durable

Cible D'ici le 30 septembre 2018

Résultats La cible a été atteinte.
Au cours de la période du 16 juillet au 24 août 2018, tous les documents relatifs aux contributions des directions générales au développement durable ont été approuvés par tous les dirigeants concernés de l'organisation.

Indicateur 3 Dates d'adoption des fiches de suivi

Cible Adoption au cours de l'automne 2018

Résultats La cible a été atteinte.
Les fiches de suivi des actions inscrites au PADD 2016-2020 ont été adoptées au cours de la période du 17 octobre au 28 novembre 2018. Quinze fiches de suivi, soit une par action, ont été adoptées.

Indicateur 4 Nombre d'actions structurantes retenues par le CSDD au cours de l'exercice financier 2018-2019, parmi celles déterminées par les unités administratives

Cible En continu

Résultats La cible n'a pas été atteinte.
Pour l'exercice financier 2018-2019, les unités administratives n'ont pas été conviées à déterminer des actions structurantes. Par conséquent, aucune action n'a été soumise au CSDD. Toutefois, à la suite du développement d'un partenariat avec l'équipe responsable des dossiers d'affaires, des démarches de prise en compte des 16 principes de développement durable ont été réalisées au moyen de projets-pilotes, en collaboration avec plusieurs unités administratives.
Lors du prochain exercice financier, les unités administratives seront à nouveau conviées, par l'entremise des documents relatifs aux contributions des directions générales au développement durable, à soumettre des actions structurantes afin de renforcer la prise en compte des principes de développement durable au cours des exercices financiers suivants.



Action 3

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

Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectifs gouvernementaux s. o. Domaines d'intervention s. o.

Résultats recherchés s. o. Activités incontournables s. o.

Activité, intervention ou mesure 1

Diffuser une formation destinée aux intervenants qui composent la structure de gouvernance

Indicateur 1 Formation destinée aux membres du CSDD diffusée

Cible En continu

Résultats Pour l'exercice financier 2018-2019, aucune nouvelle formation destinée à l'ensemble des membres du CSDD n'a été diffusée. Toutefois, le nouveau président-directeur général, qui est entré en fonction le 10 décembre 2018, a été formé sur la démarche de développement durable de Revenu Québec.

Indicateur 2 Formation destinée aux membres du comité organisationnel de développement durable (CODD) diffusée

Cible En continu

Résultats Pour l'exercice financier 2018-2019, aucune nouvelle formation destinée à l'ensemble des membres du CODD n'a été diffusée. Cependant, lors des diverses formations offertes en salle entre le 11 septembre 2018 et le 7 février 2019, plusieurs membres étaient présents.

Indicateur 3 Pourcentage des membres du CSDD ayant suivi la formation au 31 mars 2019

Cible 100 % d'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible n'a pas été atteinte.
Au 31 mars 2019, 86 % des membres du CSDD ont suivi la formation *Intégration du développement durable aux pratiques de gestion*. Celle-ci a été offerte une fois lors de la séance du 6 novembre 2017, et deux nouveaux membres se sont joints au comité à la fin de l'année 2018 et au début de l'année 2019.

Indicateur 4 Pourcentage des membres du CODD ayant suivi la formation au 31 mars 2019

Cible 100 % d'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible n'a pas été atteinte.
Au 31 mars 2019, 38 % des membres du CODD ont reçu au moins une formation en classe portant sur le développement durable et 71 % ont été sensibilisés à leurs rôles et à leurs responsabilités en tant que représentants en développement durable et membres du CODD.

Action 4

Développer et soutenir une saine gestion documentaire

Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectifs gouvernementaux Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Domaines d'intervention Domaine 1 : Activités courantes de gestion administrative

Résultats recherchés Résultat 1 : La réalisation, par 95 % des MO, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles

Activités incontournables Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable



Activité, intervention ou mesure 1

Recenser et promouvoir les projets organisationnels innovants en matière de gestion documentaire

Indicateur 1 Nombre de projets recensés au cours de l'exercice 2018-2019

Cible En continu

Résultats Lors de l'exercice financier 2018-2019, un recensement sommaire des projets organisationnels innovants en matière de gestion documentaire a été réalisé au sein de l'organisation.

Un projet s'est singulièrement démarqué. Il s'agit de l'optimisation de la gestion documentaire d'une unité administrative offrant des services aux membres du personnel. Le projet a notamment permis de réduire considérablement le nombre de documents déposés dans les sites de collaboration Sharepoint de l'unité administrative et l'élimination des problèmes liés aux arborescences de répertoires. Pour arriver à ces résultats, les responsables du projet ont, entre autres, accompagné les administrateurs des sites de collaboration et formé plusieurs membres du personnel de leur unité administrative sur les bonnes pratiques en lien avec l'utilisation de ces sites.

Indicateur 2 Nombre de projets promus au cours de l'exercice 2018-2019

Cible En continu

Résultats Aucun projet organisationnel innovant en matière de gestion documentaire n'a été promu au cours de l'exercice financier 2018-2019. Le Bureau du développement durable de Revenu Québec a toutefois planifié de promouvoir le projet sur l'optimisation de la gestion documentaire cité ci-dessus dans le quatrième infobulletin qui sera publié au printemps 2019.

Action 5

Réaliser des activités visant une meilleure gestion du parc automobile

Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectifs gouvernementaux Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Domaines d'intervention Domaine 2 : Transports et déplacements des employés

Résultats recherchés Résultat 2 : La réduction, d'ici 2020, de 9 % des émissions de GES des véhicules légers de la flotte gouvernementale par rapport au niveau évalué en 2009-2010

Activités incontournables Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

Activité, intervention ou mesure 1

Poursuivre les efforts d'électrification du parc automobile de Revenu Québec

Indicateur 1 Pourcentage de véhicules électriques ou hybrides rechargeables au 31 mars 2019Cible Augmentation continue du pourcentage par rapport à celui du 1^{er} avril 2017

Résultats La cible a été atteinte.

Deux unités administratives de Revenu Québec possèdent un parc automobile.

En date du 1^{er} avril 2017, la première avait à sa disposition un total de 57 véhicules, dont 7 (12,3 %) étaient hybrides rechargeables. Au 31 mars 2019, celle-ci disposait d'un total de 55 véhicules, dont 28 (50,9 %) étaient hybrides rechargeables.

En date du 1^{er} avril 2017, la deuxième unité avait un total de 7 véhicules, dont aucun n'était électrique ni hybride rechargeable. Au 31 mars 2019, celle-ci avait un total de 5 véhicules, dont aucun n'était électrique ni hybride rechargeable. Il est à noter que ce parc automobile est destiné au transport de marchandises et que l'un de ces véhicules est un camion porteur de dix roues. L'unité concernée demeure toutefois à l'affût des nouveaux véhicules électriques ou hybrides rechargeables pouvant répondre à ses différentes exigences.

Ainsi, le pourcentage de véhicules électriques ou hybrides rechargeables des parcs automobiles de l'organisation en date du 1^{er} avril 2017 était de 10,9 %, alors qu'au 31 mars 2019 il était de 46,6 %.



Activité, intervention ou mesure 2

Effectuer la revue des routes de distribution de la messagerie dans la grande région de Montréal

Indicateur 1 Réduction du kilométrage et des émissions de CO₂**Cible** Résultats équivalents à ceux obtenus en 2015 pour la région de Québec

Résultats La cible n'a pas été atteinte, car elle n'était plus applicable.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, la revue des routes n'a pas été effectuée parce que différentes décisions ont été prises par l'unité administrative responsable et que la distribution de la messagerie dans la grande région de Montréal a été confiée à un tiers.

Action 6

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

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

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

Indicateur 1 Nombre d'actions mises en place au cours de l'exercice financier 2018-2019 afin de faire la promotion des incitatifs organisationnels existants**Cible** Au moins deux actions au cours de l'exercice financier 2018-2019

Résultats La cible a été atteinte.

Quatre actions ont été mises en place au cours de l'exercice financier 2018-2019 :

- la publication d'une manchette intranet thématique dans le cadre de la semaine des transports collectifs (13 septembre 2018 – 1 707 visites);
- la publication, par intermittence, d'une manchette intranet faisant la promotion du Réseau de transport de Montréal entre le 1^{er} novembre 2018 et le 31 mars 2019 (4 408 visites au total);
- la publication d'une manchette intranet faisant la promotion du système de vélos en libre-service BIXI (18 mars 2019 – 2 269 visites);
- la publication de trois manchettes intranet concernant la participation au Défi sans auto solo 2018 (annonce de la participation au défi [6 août – 3 945 visites], inscription au défi [5 septembre – 3 067 visites] et dévoilement des résultats [11 octobre – 2 378 visites] ainsi que la diffusion d'une vidéo dans l'espace Web Ma Communauté d'une employée participant au Défi (3 octobre).

Activité, intervention ou mesure 2

Constituer une table de collaboration sur l'augmentation de l'utilisation des modes de transport collectifs et actifs

Indicateur 1 Table de collaboration constituée**Cible** D'ici le 31 décembre 2018

Résultats La cible n'a pas été atteinte.

Un projet de mandat a été rédigé pour chacune des tables de collaboration, dont celle sur l'augmentation de l'utilisation des modes de transport collectifs et actifs. Ils seront soumis pour approbation aux directions générales responsables avant la mise en place progressive de celles-ci.

Indicateur 2 Nombre de rencontres de la table de collaboration**Cible** Au moins une rencontre d'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible n'a pas été atteinte.

La table n'étant pas constituée, aucune rencontre n'a eu lieu au cours de l'exercice 2018-2019.



Action 7

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

Liens et contributions gouvernementales

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

Activité, intervention ou mesure 1

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

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

Cible Mise en place d'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible a été atteinte.

La grille de validation sur l'intégration de mesures écoresponsables aux projets d'aménagement, de rénovation et de construction a été conçue au cours de la période financière 2017-2018. Elle a été approuvée par les directeurs des deux unités administratives utilisatrices le 11 mai 2018 et le 19 mars 2019. De plus, les membres du personnel de ces unités ont été invités à utiliser la grille de validation dans des messages électroniques envoyés le 20 avril et le 11 mai 2018.

Action 8

Gérer de façon écoresponsable le parc informatique de l'organisation

Liens et contributions gouvernementales

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

Activité, intervention ou mesure 1

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

Indicateur 1 Date d'adoption du plan d'action

Cible Adoption d'un plan d'action d'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible n'a pas été atteinte.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, une première version du plan d'action sur la mise en place de mesures écoresponsables dans la gestion du parc informatique a été rédigée. Toutefois, celle-ci n'a pas été approuvée. Plusieurs mesures écoresponsables inscrites au plan d'action, telles que les suivantes, ont fait l'objet d'un suivi en continu :

- l'acquisition de produits répondant à des critères écoresponsables;
- la rationalisation des équipements d'impression;
- l'optimisation de la vie utile des équipements du parc informatique de l'organisation.



Activité, intervention ou mesure 2

Ajouter un point sur la gestion écoresponsable du parc informatique à l'ordre du jour des rencontres du comité bureautique de Revenu Québec

Indicateur 1 Ajout du point à l'ordre du jour

Cible D'ici le 31 décembre 2018

Résultats La cible n'a pas été atteinte.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, aucun point sur la gestion écoresponsable du parc informatique de l'organisation n'a été ajouté à l'ordre du jour des rencontres du comité bureautique de Revenu Québec. Les sujets suivants ont cependant été abordés lors des rencontres :

- la récupération et la réutilisation du matériel laissé vacant;
- la désinstallation de logiciels sous-utilisés sur des postes et la réinstallation de ceux-ci sur d'autres postes ainsi que l'optimisation des logiciels sous-utilisés.

Action 9

Mettre en valeur l'image écoresponsable de l'organisation

Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales Orientation 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

Objectifs gouvernementaux Objectif 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Domaines d'intervention Domaine 5 : Communications gouvernementales et organisation d'événements

Résultats recherchés Résultat 7 : La réalisation, par 50 % des MO, de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables

Activités incontournables Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable

Activité, intervention ou mesure 1

Documenter et faire connaître les rencontres tenues selon des critères écoresponsables

Indicateur 1 Nombre de rencontres tenues reposant sur des critères écoresponsables et portées à la connaissance de tous les membres du personnel au cours de l'exercice 2018-2019

Cible Au moins une rencontre d'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible n'a pas été atteinte.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, aucune rencontre tenue selon des critères écoresponsables n'a été mise en valeur. Toutefois, le Bureau du développement durable de Revenu Québec a offert neuf accompagnements aux 12 organisateurs qui en avaient fait la demande.

Activité, intervention ou mesure 2

Constituer une table de collaboration sur les communications écoresponsables

Indicateur 1 Table de collaboration constituée

Cible D'ici le 31 décembre 2018

Résultats La cible n'a pas été atteinte.

Un projet de mandat a été rédigé pour chacune des tables de collaboration, dont celle sur les communications écoresponsables. Ils seront soumis pour approbation aux directions générales responsables avant la mise en place progressive de celles-ci.

Indicateur 2 Nombre de rencontres de la table de collaboration

Cible Au moins une rencontre d'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible n'a pas été atteinte.

Étant donné que la table de collaboration sur les communications écoresponsables n'a pas été constituée, aucune rencontre n'a eu lieu avant le 31 mars 2019.



Action 10

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

Liens et contributions gouvernementales

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

Activité, intervention ou mesure 1

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

Indicateur 1 Conception du plan d'action finalisée

Cible D'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible a été atteinte.

Le *Plan d'action sur la mise en place de mesures écoresponsables dans les activités de la gestion contractuelle 2018-2020* a été approuvé par les directeurs responsables à la fin de l'année financière 2018-2019. Différentes mesures visant à favoriser les acquisitions écoresponsables, telles que les suivantes, sont planifiées :

- la présentation d'un état de situation en matière d'acquisitions écoresponsables au comité stratégique du développement durable, en vue de définir les orientations à privilégier;
- la diffusion d'une note de service à l'attention des directions des services administratifs et technologiques dans l'objectif de les informer des changements apportés au gabarit de mémoire et de les sensibiliser aux acquisitions écoresponsables.

Action 11

Favoriser la prise en compte des principes de développement durable

Liens et contributions gouvernementales

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

Activité, intervention ou mesure 1

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

Indicateur 1 Outils créés et publiés

Cible D'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible a été atteinte.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, un tableau de présentation des bonifications déterminées lors des démarches de prise en compte des 16 principes de développement durable a été conçu et transmis, à la fin de l'année financière, aux membres du personnel responsables de ces démarches. De plus, des travaux ont été amorcés pour la création d'une nouvelle grille de cadrage et de bonification qui favorisait davantage l'autonomie.



Activité, intervention ou mesure 2

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

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

Cible	En continu
-------	------------

Résultats	La cible n'a pas été atteinte. Pour l'exercice financier 2018-2019, les unités administratives n'ont pas été conviées à déterminer des actions structurantes. Par conséquent, aucune action n'a été soumise au CSDD. Toutefois, à la suite du développement d'un partenariat avec l'équipe responsable des dossiers d'affaires, des démarches de prise en compte des 16 principes de développement durable ont été réalisées au moyen de projets-pilotes, en collaboration avec plusieurs unités administratives. Lors du prochain exercice financier, les unités administratives seront à nouveau conviées, par l'entremise des documents relatifs aux contributions des directions générales au développement durable, à soumettre des actions structurantes afin de renforcer la prise en compte des principes de développement durable au cours des exercices financiers suivants.
-----------	--

Indicateur 2	Nombre de démarches de prise en compte des principes de développement durable réalisées parmi les actions retenues par le CSDD
--------------	--

Cible	100 % d'ici le 31 mars 2019
-------	-----------------------------

Résultats	La cible n'a pas été atteinte. Sur les six actions structurantes retenues par le CSDD pour l'exercice financier 2017-2018, quatre démarches de prise en compte des principes de développement durable étaient finalisées en date du 31 mars 2019. Les démarches de prise en compte non finalisées seront reconduites pour l'exercice financier 2019-2020.
-----------	--

Activité, intervention ou mesure 3

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

Indicateur 1	Partenariats établis au cours de l'exercice financier 2018-2019
--------------	---

Cible	En continu
-------	------------

Résultats	Depuis la fin de l'automne 2018, une étape a été ajoutée au processus de rédaction des normes organisationnelles afin d'inclure une réflexion sur les principes de développement durable applicable selon les sujets traités.
-----------	---

Activité, intervention ou mesure 4

Intégrer la démarche de prise en compte des principes de développement durable au cycle de vie des projets en ressources informationnelles

Indicateur 1	Démarche intégrée au cycle de vie des projets en ressources informationnelles
--------------	---

Cible	D'ici le 31 mars 2019
-------	-----------------------

Résultats	La cible a été atteinte. Un partenariat a été établi avec l'équipe responsable des dossiers d'affaires lors de l'exercice financier 2018-2019. Les premières démarches de prise en compte des principes de développement durable ont été intégrées aux processus décisionnels relatifs aux dossiers d'affaires. Ces démarches ont été amorcées au mois de novembre à titre de projets-pilotes.
-----------	---

Activité, intervention ou mesure 5

Contribuer au Groupe de travail interministériel sur la formation et les outils de prise en compte des principes de développement durable

Indicateur 1	Nombre de rencontres auxquelles Revenu Québec a participé
--------------	---

Cible	Au moins trois rencontres d'ici le 31 mars 2019
-------	---

Résultats	La cible a été atteinte. Revenu Québec a participé à quatre rencontres du Groupe de travail interministériel sur la formation et les outils de prise en compte des principes de développement durable au cours de l'exercice financier 2018-2019, soit celles du 9 avril, du 25 avril, du 19 juin et du 28 juin 2018.
-----------	--



Action 12

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

Liens et contributions gouvernementales

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

Activité, intervention ou mesure 1

Renouveler la catégorie relative au développement durable dans le cadre des Prix d'excellence de Revenu Québec

Indicateur 1 Nombre de candidatures reçues pour la catégorie relative au développement durable au cours de l'exercice financier 2018-2019

Cible Au moins deux candidatures

Résultats La cible a été atteinte.

Revenu Québec était fier de poursuivre son engagement à reconnaître la contribution importante de ses employés passionnés et talentueux, de même qu'à récompenser leurs efforts par l'entremise de l'édition des Prix d'excellence 2018. Du 2 mai au 13 juillet 2018, les membres du personnel pouvaient soumettre des candidatures pour les différentes catégories, dont celle-ci : Projet intégrant la recherche d'un développement durable. La description de cette catégorie était la suivante : « Ce prix vise à reconnaître un groupe qui a déployé des efforts remarquables pour réaliser avec succès un projet intégrant la recherche d'un développement durable. Les critères d'évaluation sont basés sur les principes de développement durable parmi les plus porteurs pour Revenu Québec, et couvrent les trois dimensions du développement durable. À titre d'exemple, les actions réalisées dans le cadre du projet ont permis d'accroître la collaboration, la participation et la mobilisation des parties prenantes (principe de participation et d'engagement), le partage des connaissances, la transparence et le niveau de veille (principe d'accès au savoir), l'efficacité, l'optimisation et la mise en commun des ressources (principe d'efficacité économique) et la gestion des risques (principe de prévention), contribuant ainsi à l'intégration de la recherche d'un développement durable dans le projet. »

Pour l'édition des Prix d'excellence 2018, quatre candidatures ont été soumises dans cette catégorie, et le groupe lauréat de 2018 est le Carrefour *lean* et agile 2017. Celui-ci existe pour soutenir la transformation de Revenu Québec en une organisation plus innovante et plus performante. Au cours de la 4^e édition de ce carrefour, les participants ont pu profiter d'une quarantaine de conférences et d'ateliers sur des thèmes variés, touchant le savoir, le savoir-faire et le savoir-être.

Activité, intervention ou mesure 2

Promouvoir les actions favorables au développement durable dans les outils de communication créés

Indicateur 1 Nombre d'actions promues

Cible En continu

Résultats Au cours de l'exercice financier 2018-2019, les huit actions suivantes ont été promues par le Bureau du développement durable de Revenu Québec :

- la tenue d'une rencontre « sans papier » organisée par une direction générale à l'automne 2017, lors d'un comité annuel des gestionnaires;
- la participation de l'organisation au Défi sans auto solo et l'obtention du titre de gagnant dans la catégorie Grandes entreprises;
- la poursuite des efforts pour augmenter le pourcentage de véhicules électriques et de véhicules hybrides rechargeables;
- la participation de l'organisation au programme de récupération de cartouches d'imprimantes mis en place par la Fondation Mira;
- la collaboration avec l'organisme Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ);
- la réservation de chambres par les membres du personnel dans des établissements d'hébergement certifiés écoresponsables, dans plus de 80 % des cas en 2017-2018;
- la tenue d'un événement intégrant des mesures écoresponsables à l'automne 2018 entre deux directions générales souhaitant partager leurs expertises et leurs bonnes pratiques;
- la tenue d'une conférence animée par des représentants d'une direction générale de l'organisation et portant sur le virage citoyens pris par Revenu Québec, le 12 octobre 2018 au Centre d'expertise des grands organismes.



Activité, intervention ou mesure 3

Créer de nouveaux outils de communication afin de mettre en valeur les savoir-faire favorables au développement durable

Indicateur 1 Nombre d'infobulletins diffusés au cours de l'exercice financier 2018-2019

Cible Au moins trois infobulletins d'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible a été atteinte.
Au cours de l'exercice 2018-2019, trois infobulletins sur le développement durable ont été diffusés dans l'intranet organisationnel. Pour annoncer leur diffusion, une manchette a été publiée

- le 25 juillet et le 6 août 2018 (2 169 visites pour les deux publications de la manchette);
- le 10 décembre 2018 (753 visites de la manchette);
- le 29 mars 2019 (673 visites de la manchette).

Indicateur 2 Diffusion de capsules vidéo sur le développement durable

Cible Au moins deux capsules d'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible n'a pas été atteinte.
Une capsule vidéo sur le développement durable a été diffusée pour la première fois dans le sous-site intranet du Bureau du développement durable de Revenu Québec, le 18 juin 2018. À cette date, une manchette intitulée *Avez-vous deux minutes?* a été publiée pour informer les membres du personnel de cette nouveauté et elle a été visitée 1 364 fois. Au cours de l'exercice 2018-2019, les travaux de conception de la deuxième capsule ont été réalisés, dont l'écriture du scénario, le montage graphique et le développement des animations. La diffusion de celle-ci est planifiée pour le printemps 2019.

Indicateur 3 Diffusion d'une conférence en ligne sur le développement durable destinée à tous les employés

Cible D'ici le 31 mars 2019

Résultats La cible a été atteinte.
La conférence *Développement durable à Revenu Québec : êtes-vous prêts à penser en 3D* a été diffusée le 29 mai 2018 en salle et en ligne, dans l'intranet organisationnel. À cette même date, une manchette intitulée *Voyez-vous en 3D? Connaissez-vous les 3D?* a été publiée pour que tous les membres du personnel de l'organisation soient informés de la tenue de cette conférence. Cette manchette a été visitée 2 093 fois. Depuis le 4 juin 2018, la conférence est disponible en permanence dans le sous-site intranet du Bureau du développement durable de Revenu Québec.

Action 13

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

Liens et contributions gouvernementales

Orientations gouvernementales	Orientation 2 : Développer une économie prospère d'une façon durable verte et responsable
Objectifs gouvernementaux	Objectif 2.1 : Appuyer le développement de pratiques et de modèles d'affaires verts et responsables
Domaines d'intervention	s. o.
Résultats recherchés	s. o.
Activités incontournables	Activité incontournable 4 : Contribution à l'accompagnement en développement durable des entreprises



Activité, intervention ou mesure 1
Promouvoir le crédit d'impôt RévoVert

Indicateur 1 Nombre de publications réalisées afin de promouvoir le crédit d'impôt RévoVert au cours de l'exercice financier 2018-2019

Cible Au moins trois publications réalisées au cours de l'exercice financier 2018-2019

Résultats La cible a été atteinte.
Au cours de l'exercice financier 2018-2019, les quatre mesures suivantes concernant la promotion du crédit d'impôt RévoVert ont été réalisées :

- la mise à jour du feuillet d'information *RévoVert – Économisez gros sur vos rénos écolos!* (IN-450) en juin 2018;
- la mise à jour du document *RévoVert – Liste des travaux de rénovation écoresponsable reconnus* (IN-451) en septembre 2018;
- la publication d'un bandeau publicitaire dans le site de Revenu Québec pour annoncer la prolongation de la période d'admissibilité à ce crédit d'impôt jusqu'au 31 mars 2019;
- la publication d'une vidéo par l'équipe des médias sociaux et de messages récurrents.

Activité, intervention ou mesure 2

Effectuer une veille des activités organisées par la Table d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable (TACEDD) et assurer la participation de la Direction générale des entreprises (DGE) de Revenu Québec, selon la pertinence des activités organisées

Indicateur 1 Nombre de participations de la DGE aux activités organisées par la TACEDD

Cible En continu, selon la pertinence

Résultats La veille des activités organisées par la TACEDD est effectuée en continu. La direction générale n'a participé à aucune activité de la TACEDD au cours de l'exercice 2018-2019, car la contribution de celle-ci n'aurait pas été significative ni pertinente.

Action 14

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

Liens et contributions gouvernementales

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

Objectifs gouvernementaux Objectif 1.5 : Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

Objectif 2.4 : Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable

Domaines d'intervention s. o.

Résultats recherchés Résultat 28 : Le développement des compétences liées aux filières vertes, au développement durable et le placement de la main-d'œuvre

Activités incontournables Activité incontournable 3 : Contribution au chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable

Agenda 21 de la culture du Québec Objectif 11 : Reconnaître et promouvoir la culture comme levier d'un développement économique durable, à l'échelle locale, régionale et nationale

Objectif 13 : Favoriser l'adhésion des gens d'affaires au rôle de la culture dans le développement en favorisant la collaboration entre milieux culturels et milieux d'affaires, la mise en commun des ressources respectives, les uns pour enrichir les projets d'affaires, les autres pour appuyer le développement de l'économie culturelle

Activité, intervention ou mesure 1

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

Indicateur 1 Avancement de l'optimisation du processus de validation des attestations délivrées par la SODEC



Cible	Implanter, d'ici mars 2019, un processus d'échange d'information par voie électronique avec la SODEC
Résultats	La cible a été atteinte. Revenu Québec reçoit les listes mensuelles qui rassemblent l'information pertinente pour sa vérification diligente des demandes de l'un des sept crédits d'impôt remboursables relatifs au domaine culturel québécois. Cette information permet de traiter, de façon proactive, certains dossiers lorsqu'elle est jumelée aux décisions préalables favorables prises par la SODEC, aux certifications finales et aux certificats d'agrément qu'elle a délivrés, ainsi qu'aux révocations qu'elle a demandées. La première transmission mensuelle des attestations selon le nouveau processus a débuté en avril 2018.

Activité, intervention ou mesure 2

Concevoir et offrir aux entreprises du secteur culturel des présentations générales sur la fiscalité et les crédits d'impôt relatifs au domaine culturel

Indicateur 1 Date de diffusion des présentations

Cible	Au moins une présentation d'ici le 31 mars 2019
Résultats	La cible n'a pas été atteinte. Aucune présentation n'a été offerte lors de l'exercice financier 2018-2019. Au cours du prochain exercice financier, il est planifié qu'une présentation soit offerte aux entreprises du secteur culturel.

Action 15

Réduire les inégalités et contribuer à l'inclusion sociale en offrant un appui supplémentaire au Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles

Liens et contributions gouvernementales

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

Activité, intervention ou mesure 1

Mettre en place des mesures pour appuyer le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada (ARC)

Indicateur 1 Nombre de mesures mises en place

Cible	Au moins trois mesures d'ici le 31 mars 2019
Résultats	La cible a été atteinte. Trois mesures ont été mises en place au cours de l'exercice financier 2018-2019. Deux rencontres du Forum de discussion ont eu lieu à Montréal les 20 juin et 31 octobre 2018. Le Forum de discussion a pour objectif de permettre aux représentants de 12 organismes participant au service d'aide ainsi qu'aux représentants de l'ARC et de Revenu Québec de se rencontrer et d'échanger sur divers sujets afin de pouvoir offrir des services plus adaptés dans le cadre du service d'aide. Un programme de subvention a été déployé au printemps 2018 afin de soutenir financièrement les organismes participant au service d'aide en ce qui a trait aux dépenses engagées pour la production des déclarations de revenus du Québec. En date du 26 février 2019, 301 demandes de subvention ont été reçues et traitées, totalisant une somme versée de 144 180 \$. Ceci représente 59 % des organismes participant au service d'aide et 90 % des 161 018 déclarations du Québec admissibles, c'est-à-dire celles produites entre le 1 ^{er} janvier et le 30 avril 2018. Les organismes avaient jusqu'au 31 décembre 2018 pour faire parvenir leur demande de subvention. Les formations destinées aux bénévoles ont été améliorées lors de l'exercice financier 2018-2019. La formation en ligne comporte maintenant deux volets complémentaires, soit des capsules de formation et des ateliers de clavardage. Les capsules, au nombre de 57, portent sur des sujets précis et sont préenregistrées. Les ateliers de clavardage, quant à eux, donnent l'occasion aux bénévoles de poser leurs questions en direct à des formateurs de l'ARC et de Revenu Québec. De plus, plusieurs ateliers pratiques montrent comment remplir des déclarations de revenus à l'aide du logiciel fourni, en fonction de situations communément rencontrées dans le cadre du service d'aide en impôt.



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. Il a élaboré la directive *Procédure de divulgation d'actes répréhensibles effectuée dans l'intérêt public* afin d'énoncer les règles à suivre pour faciliter, au sein de l'organisation, la divulgation d'actes répréhensibles commis à l'égard de Revenu Québec et d'établir une procédure permettant au personnel de le faire sans crainte de représailles.

TABLEAU 26 Divulgations d'actes répréhensibles ou communications de renseignements

Divulgation d'actes répréhensibles commis à l'égard des organismes publics (article 25)	2018-2019		
	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
Divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations	4		
Motifs allégués dans les divulgations reçues		4	
Fin du traitement des motifs, en application du paragraphe 3 de l'article 22		4	
Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations :			
<ul style="list-style-type: none"> • 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 		–	–
<ul style="list-style-type: none"> • Un manquement grave aux règles de déontologie 		–	–
<ul style="list-style-type: none"> • Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux que celui-ci gère ou détient pour autrui 		–	–
<ul style="list-style-type: none"> • Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité 		–	–
<ul style="list-style-type: none"> • Le fait de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte, par un acte ou par une omission, à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement 		–	–
<ul style="list-style-type: none"> • Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné 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	–	–	–



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 en vue de proposer des stratégies concernant la mise en œuvre de celle-ci. L'ampleur et la portée des travaux d'analyse effectués ont toutefois nécessité des réflexions stratégiques approfondies, qui se sont poursuivies en 2018-2019.

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, comme *Perfectionner sa communication écrite* et *Revoir et perfectionner son français*. Depuis 2017, il offre également la formation *Écrire dans une langue claire et simple*, qui est destinée aux membres du personnel dont les tâches sont étroitement liées à la rédaction de communications externes. Cette formation vise 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, et il participe aux travaux du Comité d'officialisation linguistique sous la gouverne de l'OQLF.

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

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

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

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

La déontologie

Revenu Québec mise sur la prévention, la sensibilisation et l'accompagnement pour s'assurer que les règles édictées dans le Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés sont connues, comprises et appliquées au quotidien par tous. À cet égard, les orientations en matière de déontologie sont basées sur la prémisse suivante : la connaissance et le respect des règles contribuent considérablement à préserver la confiance des employés, des citoyens et des entreprises envers l'organisation.

C'est dans cette logique que la Campagne de sensibilisation sur la confidentialité, la sécurité de l'information et les autres règles de déontologie s'inscrit annuellement. Lors de la campagne 2018-2019, une nouvelle stratégie de communication axée sur la diffusion d'informations tout au long de l'année et la publication d'infobulletins a été implantée. Par ailleurs, l'ensemble du personnel a été invité à renouveler son engagement annuel à respecter les règles de confidentialité et de sécurité de l'information ainsi que les autres règles de déontologie.

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

En plus, Revenu Québec applique des mesures administratives ou disciplinaires en lien avec les manquements aux règles définies dans le Code de déontologie. Dans le cadre de la campagne annuelle de sensibilisation, il publie à ce sujet le portrait des mesures disciplinaires et administratives imposées aux employés durant l'année.

Depuis l'exercice financier 2016-2017, Revenu Québec a observé une diminution progressive du nombre total de manquements. Malgré ce constat, il poursuit ses efforts de sensibilisation et de prévention auprès de son personnel.

D'ailleurs, il a mis en place des procédures pour mieux détecter les manquements et intervenir plus rapidement auprès des contrevenants.

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

Nature de la mesure	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Avertissement et réprimande	38	40	43
Fin de stage probatoire	1	–	–
Suspension	43	41	34
Fin d'emploi	7	7	8
Total	89	88	85



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 accreditives	Décisions anticipées et consultations tarifées	Honoraires – Dossiers publics	Transporteurs internationaux et interprovinciaux
Revenus de tarification perçus	77,3 ¹	35,0	123,2	11 793,5 ²	984,8
Coûts des biens et services	n. d.	24,6	164,2	13 842,0 ²	3 311,0
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 et de la Loi sur l'administration fiscale.
2. Les honoraires concernant les dossiers publics proviennent des ayants droit. Ils excluent les revenus de 3 276,8 milliers de dollars provenant de l'État et les coûts afférents de 3 846,0 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 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 (RBQ) et de Revenu Québec.

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



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 du personnel. Soucieux de la protection adéquate des renseignements confidentiels tout au long de leur cycle de vie, il 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 2018-2019, 64 ententes conclues avec 27 ministères et organismes publics étaient en vigueur.

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



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

La Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et des programmes relevant de 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 79, 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 (RLRQ, chapitre A-2.1), ci-après appelée *Loi sur l'accès*, et à la Loi sur l'administration fiscale.

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

	2018-2019
Nombre de demandes reçues ¹	1 294

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	2018-2019		
	Demandes d'accès		Demandes de rectification
	Documents administratifs	Renseignements confidentiels (fiscaux et personnels)	
0 à 20 jours	9	412	7
21 à 30 jours	23	757	–
31 jours ou plus (le cas échéant)	30	24	–
Total	62	1 193	7



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

Décisions rendues	2018-2019			
	Demandes d'accès		Demandes de rectification	Dispositions des lois invoquées
	Documents administratifs	Renseignements confidentiels (fiscaux et personnels)		
Acceptées (entièrement)	27	171	2	Loi sur l'accès Article 15
Partiellement acceptées	19	900	–	Loi sur l'accès
Refusées (entièrement)	5	17	1	Articles 1, 9, 10, 15, 19, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 37, 39, 40, 48, 53, 54, 57, 86.1, 88, 88.1, 89, 94, 95 et 137.1 Loi sur l'administration fiscale Articles 69, 69.0.0.2, 69.0.0.3, 69.0.0.4 et 69.0.0.15 Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12) Article 9 Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1) Article 21 Loi sur le Protecteur du citoyen (RLRQ, chapitre P-32) Article 34 Code criminel (Lois révisées du Canada [1985], chapitre C-46) Article 193
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)	11	105	4	Loi sur l'accès Articles 1, 15 et 89
Désistements	4	38	1	



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

	2018-2019
Demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	–
Avis de révision reçus de la CAI	41
Dossiers fermés par la CAI	56
• Décisions rendues par la CAI favorables à Revenu Québec	4
• Décisions rendues par la CAI défavorables ou partiellement défavorables à Revenu Québec	1
• Désistements ¹ de demandes de révision	51

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

Plus particulièrement, les états financiers contiennent les éléments suivants :

- États financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2019
 - Revenus provenant du fonds relatif à l'administration fiscale
 - Revenus autonomes de Revenu Québec
 - Traitement, avantages sociaux et dépenses de fonctionnement de Revenu Québec
- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2019
 - Revenus d'impôt des particuliers et des sociétés
 - Revenus de taxes
 - Dépense pour créances douteuses relative aux revenus fiscaux
 - Dépense pour transferts financés par le régime fiscal
- États financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'exercice clos le 31 décembre 2018
 - Actifs et passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur les biens non réclamés qui sont sous l'administration de Revenu Québec, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui

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





AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ACTIVITÉS DE NATURE ADMINISTRATIVE
de l'exercice clos le 31 mars 2019

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction	90
Rapport de l'auditeur indépendant	91
États financiers	
État des résultats et de l'excédent cumulé	93
État de la situation financière	94
État de la variation de la dette nette	95
État des flux de trésorerie	96
Notes complémentaires	97

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 5 décembre 2019



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 2019, 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 2019, 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 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 dans les 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.

La vérificatrice générale du Québec,



Guyllaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 5 décembre 2019



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

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

	Budget	2019	2018
Revenus			
Rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale (note 3)	936 284	871 708	860 254
Tarification de services au gouvernement du Canada	141 309	141 240	145 834
Tarifications fiscale et alimentaire	66 030	63 003	68 389
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	58 457	58 517	58 694
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	16 500	15 070	15 133
Rendement net relatif aux prestations acquises (note 11)	–	3 983	3 008
Contributions du gouvernement du Canada	686	686	1 303
Autres revenus	1 434	1 398	1 085
	1 220 700	1 155 605	1 153 700
Charges			
Traitement et avantages sociaux	866 884	840 465	802 614
Loyer	82 900	82 477	75 400
Services professionnels et techniques	74 924	54 280	49 629
Poste et messagerie	28 195	28 596	28 856
Utilisation des serveurs gouvernementaux	16 495	18 367	20 243
Entretien des infrastructures technologiques	16 377	19 062	17 985
Télécommunications	9 294	7 501	8 113
Déplacements	7 413	7 261	6 479
Abonnements et fournitures	8 580	8 186	7 412
Frais d'intérêts et autres frais de financement (note 4)	5 176	2 039	3 178
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	35	469
Contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif	1 500	1 669	2 052
Contribution au Fonds des pensions alimentaires	1 150	821	964
Contributions relatives au programme de compensation financière pour les organismes à but non lucratif participant au Programme des bénévoles	200	143	–
Amortissement des immobilisations corporelles	101 582	100 524	101 507
Autres dépenses	30	548	1 270
	1 220 700	1 171 974	1 126 171
(Déficit) excédent de l'exercice	–	(16 369)	27 529
Excédent cumulé au début de l'exercice	122 930	122 930	95 401
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	122 930	106 561	122 930

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2019

(En milliers de dollars canadiens)

	2019	2018
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	7 942	17 730
Débiteurs (note 6)	14 858	13 509
	22 800	31 239
Passifs		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	167 944	130 867
Revenus reportés (note 9)	4 631	5 477
Dettes (note 10)	102 409	132 486
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (note 11)	66 695	71 063
	341 679	339 893
Dettes nettes	(318 879)	(308 654)
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 13)	402 309	411 733
Stocks de fournitures	11 503	9 605
Charges payées d'avance	11 628	10 246
	425 440	431 584
Excédent cumulé	106 561	122 930

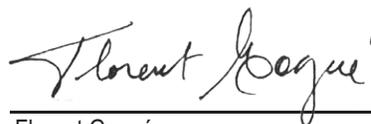
Obligations contractuelles et droits contractuels (note 14)

Éventualités (note 15)

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 2019
(En milliers de dollars canadiens)

	Budget	2019	2018
(Déficit) excédent de l'exercice	–	(16 369)	27 529
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(106 410)	(91 212)	(95 651)
Amortissement des immobilisations corporelles	101 582	100 524	101 507
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	35	469
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	–	77	18
	(4 828)	9 424	6 343
Variation due aux stocks de fournitures	–	(1 898)	(856)
Variation due aux charges payées d'avance	–	(1 382)	(2 458)
	–	(3 280)	(3 314)
(Augmentation) diminution de la dette nette	(4 828)	(10 225)	30 558
Dette nette au début de l'exercice	(308 654)	(308 654)	(339 212)
Dette nette à la fin de l'exercice	(313 482)	(318 879)	(308 654)

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 2019
(En milliers de dollars canadiens)

	2019	2018
Activités de fonctionnement		
(Déficit) excédent de l'exercice	(16 369)	27 529
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	100 524	101 507
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	35	469
Amortissement des frais d'émission et de gestion liés aux dettes	165	227
Virement des revenus reportés	(1 547)	(6 185)
	82 808	123 547
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Débiteurs	(1 349)	3 177
Créditeurs et charges à payer	36 974	21 393
Revenus reportés	701	230
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés	(4 368)	(6 442)
Stocks de fournitures	(1 898)	(856)
Charges payées d'avance	(1 382)	(2 458)
	28 678	15 044
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	111 486	138 591
Activités d'investissement en immobilisations		
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	77	18
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(91 109)	(94 422)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(91 032)	(94 404)
Activités de financement		
Augmentation des dettes	175 286	247 233
Dettes remboursées	(205 528)	(279 357)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(30 242)	(32 124)
(Diminution) augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	(9 788)	12 063
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	17 730	5 667
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice (note 5)	7 942	17 730
Intérêts versés	2 081	3 168

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

1. Constitution et objet

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

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

2. Principales méthodes comptables

États financiers

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 18 et sont exclues du périmètre comptable de l'Agence.

Estimations comptables

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

État des gains et des pertes de réévaluation

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



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

Les créiteurs et les charges à payer, à l'exclusion des 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 2019

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

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement au moyen d'une provision pour créances douteuses, 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 2019

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

2. Principales méthodes comptables (suite)

Actifs non financiers

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

Immobilisations corporelles

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

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

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

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

Stocks de fournitures

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

Opérations interentités

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



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

3. 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 2018-2019, la rétribution maximale a été établie à 936 284 100 \$ en vertu du décret n° 322-2018.

	2019	2018
Rétributions pour les :		
Opérations courantes	836 908	825 554
Projets spécifiques de lutte contre l'évasion fiscale	34 800	34 700
	871 708	860 254

4. Frais d'intérêts et autres frais de financement

	2019	2018
Intérêts sur les dettes	1 852	2 940
Amortissement des frais d'émission et de gestion liés aux dettes	165	227
Intérêts autres	22	11
	2 039	3 178

5. Trésorerie et équivalents de trésorerie

	2019	2018
Encaisse	2 984	336
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu ¹	4 958	17 394
	7 942	17 730

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

6. Débiteurs

	2019	2018
Tarification au gouvernement du Québec	3 819	948
Tarification de services au gouvernement du Canada	548	667
Tarification alimentaire	2 249	2 390
Taxes à la consommation	3 502	3 678
Autres	4 740	5 826
	14 858	13 509



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

7. 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 2019. Cette facilité de crédit était inutilisée au 31 mars 2019 et au 31 mars 2018.

8. Créiteurs et charges à payer

	2019	2018
Créiteurs et charges à payer	40 700	37 400
Traitement à payer	98 311	66 296
Avantages sociaux à payer	28 933	27 171
	167 944	130 867

9. Revenus reportés

	2019	2018
Gouvernement du Québec	3 674	4 032
Autres	957	1 445
	4 631	5 477

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

	2019	2018
Solde au début	5 477	11 432
Sommes reçues au cours de l'exercice	701	230
Sommes constatées à titre de revenu de l'exercice	(1 547)	(6 185)
Solde à la fin	4 631	5 477



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

10. Dettes

	2019	2018
Billets à payer au Fonds de financement portant intérêt à des taux de 2,07 % et 2,02 %, échéant les 1 ^{er} et 30 avril 2019 (billets à payer portant intérêt à un taux de 1,68 % au 31 mars 2018)	52 061	45 004
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 %, échéant le 30 juin 2019	1 841	7 988
• Valeur nominale de 62 010 066 \$, portant intérêt au taux de 3,13 %, échéant le 30 avril 2020	5 042	10 439
• Valeur nominale de 202 929 647 \$, portant intérêt au taux de 3,67 %, échéant le 31 mars 2021	10 305	19 562
• Valeur nominale de 22 022 561 \$, portant intérêt au taux de 3,38 %, échéant le 30 novembre 2023	4 651	6 721
• Valeur nominale de 60 403 170 \$, portant intérêt au taux de 2,16 %, échéant le 30 septembre 2024	28 509	42 772
	102 409	132 486

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

	Capital	Intérêts	Total
2020	76 504	1 017	77 521
2021	9 660	517	10 177
2022	5 322	321	5 643
2023	4 732	204	4 936
2024	4 095	99	4 194
2025	2 357	15	2 372
	102 670	2 173	104 843

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 2018).



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

11. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

	Valeur avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	2019	2018
Obligations relatives aux congés de maladie accumulés	90 458	(4 745)	85 713	83 030
Fonds des congés de maladie accumulés	(138 602)	14 243	(124 359)	(114 678)
Congés de maladie	(48 144)	9 498	(38 646)	(31 648)
Vacances et autres congés rémunérés	105 341	–	105 341	102 711
	57 197	9 498	66 695	71 063

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 employés de l'Agence dont les conventions collectives n'ont pas été renouvelées, 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 2019

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

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

La convention collective 2015-2019 conclue en août 2016 et la convention collective 2019-2020 conclue en décembre 2018 ont modifié les conditions de travail du personnel de bureau, des techniciens et des assimilés ainsi que des ouvriers de l'Agence. Depuis le 1^{er} avril 2017, ces employés peuvent accumuler jusqu'à un maximum de 10 journées de congé de maladie par année. Le nombre de journées de congé de maladie non utilisées pouvant être cumulées dans une banque est limité à 20 jours. Toute journée excédentaire est payable à la fin de l'année civile. La réserve est remboursée en totalité en cas de cessation d'emploi et ne peut pas être utilisée lors d'un départ en préretraite. La réserve accumulée en date du 31 mars 2017 selon les anciennes dispositions a été transférée dans la nouvelle réserve jusqu'à concurrence d'un maximum de 20 jours. Le solde résiduel 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 l'entente de principe intervenue en décembre 2018 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

	2019			2018
	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	92 724	(9 694)	83 030	81 388
Coût des prestations acquises	3 215	–	3 215	2 495
Intérêts sur les obligations	5 698	–	5 698	5 741
Prestations versées	(8 564)	–	(8 564)	(7 499)
Transferts	(642)	–	(642)	(1 319)
Modifications au régime	772	–	772	–
Gain actuariel	(2 745)	2 745	–	–
Amortissement des pertes actuarielles	–	2 204	2 204	2 224
Solde à la fin	90 458	(4 745)	85 713	83 030



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

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

Évaluation actuarielle et estimations subséquentes

La valeur des obligations relatives aux prestations acquises a été établie à partir d'une évaluation actuarielle au 31 mars 2019. Entre deux évaluations actuarielles, la valeur des obligations relatives aux prestations acquises fait l'objet d'extrapolation.

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

	2019	2018
Taux d'inflation	2,00 %	2,25 %
Progression des salaires, nette d'inflation	0,50 %	0,50 %
Taux d'actualisation	6,35 %	6,60 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	14 ans	13 ans

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

	2019	2018
Valeur de marché redressée au début	128 280	117 556
Rendement prévu sur les placements ¹	8 146	7 465
Gains actuariels	2 176	3 259
Valeur de marché redressée à la fin ²	138 602	128 280

1. Le taux de rendement prévu des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés était de 6,35 % (6,35 % en 2017-2018). Le taux de rendement réalisé sur la base de la valeur de marché des placements a été de 6,80 % (7,54 % en 2017-2018).
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 141 007 856 \$ (132 030 285 \$ au 31 mars 2018).

Charge relative aux prestations acquises

	2019	2018
Coût des prestations acquises	3 215	2 495
Modifications au régime	772	–
Amortissement des pertes actuarielles	2 204	2 224
	6 191	4 719



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

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

Rendement net relatif aux prestations acquises

	2019	2018
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 698	5 741
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés ¹	(9 681)	(8 749)
	(3 983)	(3 008)

1. Ces revenus sont augmentés d'un amortissement de 1 534 916 \$ (1 284 173 \$ en 2017-2018) 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

	2019	2018
Solde au début	102 711	102 046
Charge de l'exercice nette des sommes versées	3 452	2 082
Transferts	(822)	(1 417)
Solde à la fin	105 341	102 711

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.

12. 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 2019, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 10,97 % à 10,88 % de la masse salariale admissible. Les taux pour le RRPE et le RRAS sont, quant à eux, restés inchangés, soit à 12,82 % de la masse salariale admissible.

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. Depuis le 1^{er} janvier 2018, l'employeur doit verser 2,97 % de la masse salariale admissible pour les participants au RRPE et au RRAS ainsi qu'un montant équivalent à titre d'employeur. Ainsi, l'Agence verse un montant supplémentaire pour les années civiles 2018 et 2019, correspondant à 5,94 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations de l'Agence pour l'exercice, y compris le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, s'élevaient à 61 248 976 \$ (62 280 519 \$ au 31 mars 2018). 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 2019

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

13. Immobilisations corporelles

	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 créateurs et les charges à payer représentent 16 203 915 \$.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

13. Immobilisations corporelles (suite)

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

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

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



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

14. Obligations contractuelles et droits contractuels

Obligations contractuelles

Ententes d'occupation et contrats de location

L'Agence s'est engagée, en vertu d'ententes d'occupation et de contrats de location relatifs à des bâtiments, à des photocopieurs et à des véhicules, pour des montants totalisant 91 240 402 \$ s'échelonnant jusqu'en 2027 (84 375 143 \$ au 31 mars 2018).

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 205 916 774 \$ s'échelonnant jusqu'en 2024 (166 563 618 \$ au 31 mars 2018).

Les engagements pour les prochains exercices se répartissent comme suit :

	Ententes d'occupation et contrats de location	Autres	Total
2020	89 736	137 562	227 298
2021	313	46 236	46 549
2022	315	18 166	18 481
2023 et suivants	876	3 953	4 829
	91 240	205 917	297 157

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 212 683 942 \$ au cours des prochains exercices (219 725 918 \$ au 31 mars 2018).

Ces sommes se répartissent comme suit :

	Gouvernement du Québec	Gouvernement du Canada	Autres	Total
2020	22 786	141 378	33 367	197 531
2021	8 540	686	1 724	10 950
2022	–	686	1 724	2 410
2023	–	69	1 724	1 793
	31 326	142 819	38 539	212 684



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2019

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

15. 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 121 207 999 \$ (126 172 228 \$ au 31 mars 2018). 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 « Crédeurs et charges à payer », seulement lorsqu'il est probable que celle-ci entraînera un débours et qu'une estimation raisonnable peut en être faite.

De plus, en vertu de l'Entente intégrée globale de coordination fiscale signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec, l'Agence procèdera, 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.

16. 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.

17. 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 2019

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

17. 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 ne croit pas être exposée à un niveau de risque de crédit significatif à l'égard de ceux-ci.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. 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 10.

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 2019

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

18. 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.

	2019			2018
	Actifs	Passifs	Avoir net	Avoir net
Fonds des pensions alimentaires ¹	126 116	126 116	–	–
Biens non réclamés ²	162 821	125 700	37 121	52 752
	288 937	251 816	37 121	52 752

1. Selon les états financiers au 31 mars 2019.

2. Selon les états financiers au 31 décembre 2018.

De plus, l'Agence est le gardien légal de sommes saisies dans le cadre de perquisitions. Ces sommes sont déposées dans des comptes bancaires et totalisent 2 055 093 \$ au 31 mars 2019 (2 928 278 \$ au 31 mars 2018).

19. Chiffres comparatifs

Certaines données de 2018 ont été reclassées pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2019.





AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS
GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU
de l'exercice clos le 31 mars 2019

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction	116
Rapport de l'auditeur indépendant	117
États financiers	
État des revenus et des charges administrés	119
État des actifs et des passifs administrés	120
État des flux de trésorerie administrés	121
Notes complémentaires – Activités administrées	122

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires. Les autres informations contenues ailleurs dans le rapport annuel de gestion sont conformes 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 informations financières de l'Agence du revenu du Québec pour les activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu qui comprennent l'état des actifs et des passifs administrés, l'état des revenus et des charges administrés, l'état des flux de trésorerie administrés ainsi que les notes complémentaires. Son audit a été effectué 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 5 décembre 2019



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Opinion

J'ai effectué l'audit des informations financières des activités administrées par l'Agence du revenu du Québec (« l'entité ») pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, qui comprennent l'état des actifs et des passifs administrés au 31 mars 2019, l'état des revenus et des charges administrés et l'état des flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les informations financières ci-jointes des activités administrées par l'entité pour le fonds général du fonds consolidé du revenu donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle des actifs et des passifs administrés au 31 mars 2019, ainsi que des revenus et des charges administrés et des flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable décrit à la note 2 (a).

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 informations financières » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des informations financières 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.

Observations - Référentiel comptable

J'attire l'attention sur la note 2 (a) des informations financières, qui décrit le référentiel comptable appliqué. Les informations financières ont été préparées pour faire rapport sur les activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. En conséquence, il est possible que les informations financières ne puissent se prêter à un usage autre. Mon opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

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 informations financières et mon rapport de l'auditeur sur celles-ci.

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

En ce qui concerne mon audit des informations financières, ma responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les informations financières 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 informations financières

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des informations financières conformément au référentiel comptable décrit à la note 2 (a), ce qui implique de déterminer si le référentiel d'information financière applicable est acceptable dans les circonstances pour la préparation des informations financières, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'informations financières exemptes d'anomalies significatives, que celle-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.



Lors de la préparation des informations financières, 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 informations financières

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les informations financières prises dans leur ensemble sont exemptes 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 informations financières prennent en se fondant sur celles-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 informations financières 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 dans les 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 informations financières 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 informations financières, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les informations financières 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.

La vérificatrice générale du Québec,

 *Guylaine Leclerc, FCPA Auditrice, FCA*

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 5 décembre 2019



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTAT DES REVENUS ET DES CHARGES ADMINISTRÉS

de l'exercice clos le 31 mars 2019

(En milliers de dollars)

	2019	2018
Revenus administrés		
Impôt sur le revenu et les biens		
Impôt sur le revenu des particuliers (note 4)	30 996 373	28 886 016
Impôt des sociétés (note 4)	8 984 746	7 972 086
	39 981 119	36 858 102
Taxes à la consommation (note 5)		
Vente	17 394 101	16 721 494
Carburants	17 132	15 176
Tabac	871 363	884 022
Boissons alcooliques	133 654	134 378
	18 416 250	17 755 070
Droits et permis	45 397	43 223
Revenus divers		
Intérêts	468 049	431 093
Amendes, confiscations et recouvrements	222 937	227 038
Ventes de biens et services	50 620	48 441
	741 606	706 572
Total des revenus administrés	59 184 372	55 362 967
Charges administrées		
Créances douteuses	577 000	523 000
Transferts financés par le régime fiscal (note 5)	6 293 284	5 962 557
Total des charges administrées	6 870 284	6 485 557

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTAT DES ACTIFS ET DES PASSIFS ADMINISTRÉS

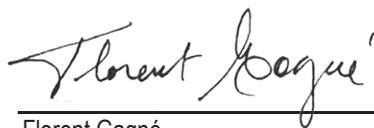
Au 31 mars 2019
(En milliers de dollars)

	2019	2018
Actifs administrés		
Fonds en caisse	268 149	236 244
Débiteurs (note 6)	11 338 011	11 135 369
Débiteurs – Comptes d'accord de perception fiscale (note 7)	6 429	102 814
	11 612 589	11 474 427
Passifs administrés		
Créditeurs (note 8)	6 515 252	7 080 573
Créditeurs – Comptes d'accord de perception fiscale (note 7)	1 032 882	829 151
	7 548 134	7 909 724
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu (note 9)	4 064 455	3 564 703

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 DES FLUX DE TRÉSORERIE ADMINISTRÉS

de l'exercice clos le 31 mars 2019

(En milliers de dollars)

	2019	2018
Total des revenus administrés	59 184 372	55 362 967
Total des charges administrées	(6 870 284)	(6 485 557)
Variation des actifs et des passifs administrés		
Fonds en caisse	(31 905)	37 114
Débiteurs	(202 642)	(1 247 436)
Débiteurs – Comptes d'accord de perception fiscale	96 385	(88 544)
Créditeurs	(565 321)	767 195
Créditeurs – Comptes d'accord de perception fiscale	203 731	(175 628)
Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu (note 9)	51 814 336	48 170 111

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

Au 31 mars 2019

(En milliers de dollars)

1. Pouvoirs et objectifs

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

Dans le cadre de sa mission, l'Agence a pour fonction

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- d'assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances;
- de recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

2. Principales méthodes comptables

(a) Référentiel comptable et but des états financiers¹

Le but des présents états financiers est de fournir de l'information sur la portion des revenus d'impôt, de taxes ainsi que de droits et permis administrés par l'Agence, servant au financement des services publics du gouvernement du Québec et constituant des revenus pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Les états financiers présentent également les éléments d'actif et de passif que l'Agence administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu en date de fin d'exercice. En plus de ces revenus, l'Agence perçoit des sommes pour différentes entités du gouvernement du Québec et pour le gouvernement du Canada, appelés *comptes d'accord de perception fiscale*, en vertu d'un programme de perception et de redistribution de fonds ou d'ententes particulières. La note 7 présente de l'information sur ces sommes qui ont été perçues pour les entités.

Les présents états financiers excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs relatifs aux activités propres de l'Agence, lesquels sont comptabilisés dans les états financiers des activités de nature administrative.

En vertu de l'article 68 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, l'Agence applique les conventions comptables employées pour l'établissement des états financiers consolidés du gouvernement du Québec. Les méthodes comptables énoncées dans les états financiers relatifs aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu sont basées sur les Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

1. Aux fins du présent document, l'utilisation du terme « états financiers » fait référence aux informations financières qui se composent de l'état des actifs et des passifs administrés au 31 mars 2019, de l'état des revenus et des charges administrés et de l'état des flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, ainsi que des notes complémentaires.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

Au 31 mars 2019

(En milliers de dollars)

2. Principales méthodes comptables (suite)

(b) Revenus administrés

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu. Les revenus qui, au prix d'un effort raisonnable, ne peuvent être mesurés avant leur encaissement sont comptabilisés au moment de la réception des fonds.

Plus spécifiquement :

Revenus fiscaux (impôt sur le revenu et les biens, taxes à la consommation)

Les revenus fiscaux résultent d'opérations sans contrepartie en biens ou en services pour lesquelles des contribuables ont l'obligation, en vertu de la législation fiscale, de verser des sommes au gouvernement afin de financer les services publics. Ces revenus sont constatés dès le moment où les mesures fiscales leur donnant lieu ont été autorisées par le Parlement et qu'un fait imposable s'est produit.

Les revenus provenant de l'impôt sur le revenu des particuliers sont constatés lorsque le contribuable a gagné le revenu qui est assujéti à l'impôt. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière et les remboursements qui ne sont pas encore émis sont comptabilisés sur la base d'estimations établies à partir des transactions qui seront réalisées dans les trois mois qui suivent la fin de l'année financière.

Les revenus provenant de l'impôt des sociétés sont comptabilisés au moment de leur encaissement, car les sommes à recevoir ou à rembourser ne peuvent être estimées avec précision. À ces sommes s'ajoutent les ajustements des revenus découlant des avis de cotisation émis avant la fin de l'année financière.

Les revenus provenant des taxes à la consommation sont constatés au moment de la vente des produits ou de la prestation des services, déduction faite des crédits de taxes.

Les revenus fiscaux ne tiennent pas compte d'estimations concernant des taxes ou des impôts dus sur des revenus non déclarés dans les délais prescrits. Ces montants sont comptabilisés lors de l'émission de cotisations, à la suite des activités de récupération fiscale ou de la production de déclarations par les contribuables.

En lien avec la législation fiscale, les crédits d'impôt remboursables réduisent les revenus fiscaux afférents. Pour les états financiers, lorsque ces crédits sont considérés comme des transferts effectués par le truchement du régime fiscal, ils sont reclassés et présentés dans les charges administrées, augmentant ainsi les revenus. Un crédit d'impôt remboursable constitue un transfert lorsqu'il procure à un contribuable un avantage financier dans un but autre que la réduction de l'impôt ou des taxes qu'il aurait dû autrement verser au gouvernement.

Droits et permis

Les revenus provenant de droits et permis sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

Revenus divers

Les revenus d'intérêt sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés. Leur comptabilisation cesse lorsque leur recouvrement ou celui du capital n'est pas raisonnablement sûr.

Les revenus d'amendes, de confiscations et de recouvrements sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

Au 31 mars 2019

(En milliers de dollars)

2. Principales méthodes comptables (suite)

(c) Actifs financiers

Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les sommes reçues par l'Agence au 31 mars, mais non déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu.

Débiteurs

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

(d) Provision relative aux litiges

Les obligations découlant des litiges sont comptabilisées à titre de passif lorsqu'il est probable qu'un événement futur viendra confirmer l'existence d'un passif à la date des états financiers et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie.

(e) Opérations interentités

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable.

3. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige de la direction de l'Agence de réaliser des estimations et d'établir des hypothèses pour évaluer et inscrire certains éléments d'actif, de passif, de revenu et de charge. Ces estimations reposent sur les données disponibles les plus fiables et les hypothèses les plus probables du moment et font appel au jugement rigoureux de la direction. Ces estimations sont réévaluées annuellement selon les nouvelles données disponibles. Par leur nature, ces estimations peuvent être incertaines quant à leur mesure. Ainsi, les résultats réels peuvent différer des prévisions faites par la direction.

Certains éléments significatifs des états financiers font l'objet d'estimations :

- la valeur de la provision pour créances douteuses peut varier en raison des écarts entre les hypothèses retenues pour évaluer la probabilité de recouvrement et le montant recouvré;
- les passifs liés aux litiges peuvent varier en raison des écarts entre les hypothèses retenues pour évaluer la probabilité de paiement et le montant versé.

4. Impôt sur le revenu et les biens

L'impôt sur le revenu des particuliers et l'impôt des sociétés ont été réduits respectivement de 721 millions de dollars (705 millions de dollars au 31 mars 2018) et de 180 millions de dollars (176 millions de dollars au 31 mars 2018). Ces sommes ont été versées au fonds relatif à l'administration fiscale, conformément à l'article 57 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

Au 31 mars 2019
(En milliers de dollars)

5. Transferts financés par le régime fiscal

	2019	2018
Impôt sur le revenu des particuliers		
Crédits d'impôt remboursables		
Allocation famille	2 475 328	2 378 677
Frais de garde d'enfants	721 550	686 594
Maintien à domicile des aînés	556 379	526 916
Prime au travail	298 376	304 922
Incitatif québécois à l'épargne-études	82 714	79 300
Aidant naturel	58 664	57 725
Frais médicaux	60 699	59 888
Soutien aux aînés	94 386	–
RénoVert	109 688	–
Bouclier fiscal	46 987	29 797
Autres	62 063	54 759
	4 566 834	4 178 578
Impôt des sociétés		
Crédits d'impôt remboursables		
Recherche scientifique et développement expérimental	400 686	498 729
Affaires électroniques	361 829	372 388
Production cinématographique	345 704	289 970
Investissement relatif au matériel de fabrication et de transformation	97 978	144 345
Titres multimédias	234 871	188 881
Déclaration des pourboires	93 287	82 251
Stage en milieu de travail	51 529	52 952
Autres	140 566	154 463
	1 726 450	1 783 979
	6 293 284	5 962 557

Taxes à la consommation

Le crédit d'impôt pour la solidarité, d'une valeur de 1 633 millions de dollars au 31 mars 2019 (1 586 millions de dollars au 31 mars 2018), ne constitue pas un transfert effectué par le truchement du régime fiscal; il s'agit d'un dégrèvement, car il vise à rembourser certaines taxes aux ménages à faible revenu. Ce crédit d'impôt remboursable est présenté par conséquent en réduction des revenus des taxes à la consommation.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

Au 31 mars 2019
(En milliers de dollars)

6. Débiteurs

	2019	2018
Agents et mandataires		
Impôt sur le revenu et les biens	1 221 000	1 375 000
Taxes à la consommation	4 020 000	4 096 000
	5 241 000	5 471 000
Créances		
Impôt sur le revenu et les biens	3 503 554	3 445 204
Taxes à la consommation	858 811	883 935
Droits et permis	12 015	2 075
Revenus divers et autres	63 726	67 409
	4 438 106	4 398 623
Provision pour créances douteuses	(1 655 151)	(1 683 426)
	2 782 955	2 715 197
Comptes débiteurs estimés – comptabilité d'exercice		
Impôt sur le revenu et les biens	3 195 056	2 868 172
Taxes à la consommation	119 000	81 000
	3 314 056	2 949 172
	11 338 011	11 135 369

7. Comptes d'accord de perception fiscale

Les débiteurs relatifs aux comptes d'accord de perception fiscale représentent les sommes versées, basées sur des estimations, supérieures aux sommes réellement perçues au 31 mars.

	2019	2018
Retraite Québec – Régime de rentes du Québec	–	83 906
Autres	6 429	18 908
	6 429	102 814



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

Au 31 mars 2019
(En milliers de dollars)

7. Comptes d'accord de perception fiscale (suite)

Les créiteurs relatifs aux comptes d'accord de perception fiscale représentent les sommes perçues, mais non distribuées au 31 mars.

	2019	2018
Fonds de l'assurance médicaments	238 575	221 885
Fonds des réseaux de transport terrestre	427 216	389 058
Gouvernement du Canada	173 384	142 755
Retraite Québec – Régime de rentes du Québec	114 365	–
Autres	79 342	75 453
	1 032 882	829 151

8. Créiteurs

	2019	2018
Impôts et taxes à rembourser		
Impôt sur le revenu et les biens	4 235 746	4 848 898
Taxes à la consommation	2 279 506	2 231 675
	6 515 252	7 080 573



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

Au 31 mars 2019
(En milliers de dollars)

9. Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu

La somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts et taxes non encaissés ou non déposés au fonds général du fonds consolidé du revenu) et les passifs administrés que l'Agence doit payer à même le fonds général du fonds consolidé du revenu.

Les sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu comprennent toutes les sommes encaissées par l'Agence au bénéfice de ce dernier, diminuées des remboursements effectués par l'Agence au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette est présentée ci-après :

	2019	2018
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu au début de l'exercice	3 564 703	2 857 404
Montant à rembourser pour l'exercice :		
Total des revenus administrés	59 184 372	55 362 967
Total des charges administrées	(6 870 284)	(6 485 557)
Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu au cours de l'exercice	(51 814 336)	(48 170 111)
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu à la fin de l'exercice	4 064 455	3 564 703

10. Opérations entre apparentés

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

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

11. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2018 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2019.





BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS de l'exercice clos le 31 décembre 2018

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction	130
Rapport de l'auditeur indépendant	131
États financiers	
État des variations de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés	133
État du résultat net et global des biens sous administration pour les biens non réclamés	134
État de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés	135
État des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés	136
Notes complémentaires des biens sous administration pour les biens non réclamés	137

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 23 octobre 2019



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 2018, l'état des variations de l'actif net, l'état du résultat net et global, et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi 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 2018, 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 :

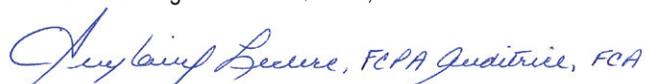
- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon 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 dans les 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, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers, expliqués à la note 4, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,



Guyllaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Montréal, le 23 octobre 2019



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

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

	2018	2017
Résultat net et global	175	–
Variation nette des éléments d'actif et de passif des biens sous administration		
Variation nette des éléments d'actif	88 311	93 047
Variation nette des éléments de passif	(38 272)	(8 987)
	50 039	84 060
Frais de gestion et de liquidation engagés pour l'administration des patrimoines administrés		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 5)	(1 000)	(1 290)
Honoraires de gestion de l'Agence du revenu du Québec	(13 501)	(14 419)
Taxes sur les honoraires de gestion	(345)	(351)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(2 456)	(3 135)
	(17 302)	(19 195)
Transferts et remises		
Récupérations des transferts au ministre des Finances	30 444	42 475
Transferts au ministre des Finances	(40 782)	(45 861)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(38 205)	(44 382)
	(48 543)	(47 768)
Variation de l'actif net	(15 631)	17 097
Actif net des biens sous administration au début	52 752	35 655
Actif net des biens sous administration à la fin	37 121	52 752

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 2018
(En milliers de dollars canadiens)

	2018	2017
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	2 376	1 792
Charges d'exploitation		
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 816	652
Taxes sur les honoraires d'administration	272	98
Produits d'intérêts nets	288	1 042
Pertes nettes réalisées à la disposition de placements	(647)	(607)
Gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements	534	(435)
Résultat net et global (note 6)	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 2018

(En milliers de dollars canadiens)

	2018	2017
Actif sous administration		
Portefeuilles collectifs (note 7)		
Trésorerie (note 8)	31 735	23 974
Équivalents de trésorerie (note 8)	11 977	7 765
Créances	1 099	121
Avance au ministre des Finances	2 380	–
Placements	78 150	78 856
	125 341	110 716
Patrimoines administrés		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	1 347	2 878
Valeurs mobilières (note 9)	7 299	6 229
Billets et autres créances	3 702	2 141
Biens immobiliers	24 986	22 823
Autres actifs	146	546
	37 480	34 617
	162 821	145 333
Passif et actif net sous administration		
Passif des portefeuilles collectifs		
Charges à payer (note 10)	1 167	1 229
Dû au ministre des Finances	–	546
Dû au fonds général du fonds consolidé du revenu	275	231
Dû à l'Agence du revenu du Québec	2 024	1 380
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	2 487	2 409
	5 953	5 795
Passif des patrimoines administrés		
Sommes à payer	104 543	72 834
Emprunts hypothécaires et autres emprunts garantis	15 204	13 952
	119 747	86 786
Actif net des biens sous administration	37 121	52 752
	162 821	145 333

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,



Carl Gauthier
Président-directeur général



Florent Gagné
Président du conseil d'administration



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

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

	2018	2017
Activités d'exploitation		
Entrées de trésorerie		
Réception de patrimoines	63 702	55 268
Encaissements découlant de la cession de patrimoines administrés	20 014	26 865
Encaissements transitoires pour le compte du fonds général du fonds consolidé du revenu	2 277	954
Encaissements d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	2 090	1 696
Encaissements provenant du ministre des Finances	980	7 618
Encaissements transitoires pour le compte de l'Agence du revenu du Québec	70	120
	89 133	92 521
Sorties de trésorerie		
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(36 087)	(44 700)
Versements au ministre des Finances	(15 374)	(15 402)
Versements à l'Agence du revenu du Québec	(13 734)	(14 411)
Règlements de sommes à payer, d'emprunts hypothécaires et d'autres emprunts garantis	(6 921)	(8 332)
Décaissements liés à la gestion et à la cession des patrimoines administrés	(3 205)	(4 089)
Versements au fonds général du fonds consolidé du revenu	(2 110)	(955)
	(77 431)	(87 889)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	11 702	4 632
Activités d'investissement		
Acquisition de placements dans les portefeuilles collectifs	(20 255)	(23 639)
Disposition de placements dans les portefeuilles collectifs	20 526	21 575
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	271	(2 064)
Variation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	11 973	2 568
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	31 739	29 171
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 8)	43 712	31 739

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2018

(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 2018.

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 23 octobre 2019.

(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 2018

(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 2018

(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 2018

(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 de comptabiliser adéquatement les transferts au ministre des Finances.

3. Principales méthodes comptables

(a) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les postes Variation nette des éléments d'actif et Variation nette des éléments de passif représentent les variations de l'exercice découlant de la réception, de la réévaluation et de l'annulation des actifs et des passifs des patrimoines administrés. Les réceptions d'actifs et de passifs sont comptabilisées au moment de l'établissement de la juridiction par l'Agence et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les réévaluations d'actifs et de passifs, comptabilisées annuellement, représentent la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, s'il y a disposition, la différence entre leur valeur de réalisation finale et leur valeur comptabilisée la plus récente. Finalement, les annulations d'actifs et de passifs sont comptabilisées lorsque l'Agence n'a plus juridiction sur ceux-ci ou, dans le cas particulier des passifs, lorsque les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

Les frais de gestion et de liquidation relatifs à chacun des patrimoines administrés sont comptabilisés au fur et à mesure qu'ils sont engagés.

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 2018

(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 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 7 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 2018

(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 2018

(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 pour l'exercice clos le 31 décembre 2018

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 2018

(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 2018

(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 courtier et le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.

- Billets et autres créances

Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation, laquelle correspond au coût d'acquisition, majoré des intérêts courus, et tient compte de tout montant jugé irrécouvrable.

- 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 2018

(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 2018

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

4. Modifications aux méthodes comptables

Changement de méthode comptable

IFRS 9 – Instruments financiers

Le 1^{er} janvier 2018, l'Agence a adopté la norme IFRS 9, *Instruments financiers*. Cette norme remplace l'IAS 39, *Instruments financiers : comptabilisation et évaluation* et l'IFRIC 9, *Réexamen de dérivés incorporés*.

L'IFRS 9 propose un modèle logique de classement et d'évaluation, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues, et une approche remaniée de la comptabilité de couverture.

Cette norme remplace les modèles d'évaluation et de catégories multiples pour les actifs financiers par un seul modèle d'évaluation comportant trois catégories : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global ou à la juste valeur par le biais du résultat net. La base de classement dépend du modèle économique de l'entité et des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie rattachés aux actifs financiers. Le classement et l'évaluation des passifs financiers sont effectués selon les catégories suivantes : coût amorti et juste valeur par le biais du résultat net.

Cette norme introduit également un nouveau modèle de dépréciation qui exige une comptabilisation plus rapide des pertes de crédit attendues.

Enfin, l'IFRS 9 inclut un nouveau modèle pour la comptabilité de couverture afin de mieux harmoniser celle-ci avec les activités de gestion des risques.

Le tableau suivant présente les modifications apportées au classement des actifs financiers et des passifs financiers de l'Agence à la suite de l'adoption de l'IFRS 9 au 1^{er} janvier 2018 :

	Classement initial selon l'IAS 39	Nouveau classement selon l'IFRS 9
Actifs financiers		
Trésorerie	Prêts et créances	Coût amorti et JVBRN
Équivalents de trésorerie	Désignés à la JVBRN	Coût amorti
Créances	Prêts et créances	Coût amorti
Placements	Désignés à la JVBRN	Coût amorti et JVBRN
Passifs financiers		
Charges à payer	Autres passifs financiers	Coût amorti

L'Agence a appliqué les dispositions de la norme de manière rétrospective. L'Agence a fait le choix, comme le permet la norme, de ne pas retraiter l'information financière des périodes comparatives. L'adoption d'IFRS 9 au 1^{er} janvier 2018 a entraîné une incidence négligeable sur la valeur comptable des instruments financiers présentés aux états financiers. De plus, l'incidence de la modification du modèle de dépréciation et les nouvelles exigences relatives à la comptabilité de couverture n'ont eu aucun impact sur les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2018

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

5. Frais de gestion et de liquidation externes

	2018	2017
Commissions sur ventes de biens	345	612
Entretien et réparation d'immeubles	215	100
Frais d'administration	205	235
Honoraires professionnels	139	232
Services publics	47	64
Frais juridiques	44	47
Autres frais	5	–
	1 000	1 290

6. Résultat net et global

	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés non réclamés		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 306	892	1 070	900	2 376	1 792
Charges d'exploitation						
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 090	560	726	92	1 816	652
Taxes sur les honoraires d'administration	163	84	109	14	272	98
Produits d'intérêts nets	53	248	235	794	288	1 042
Pertes nettes réalisées à la disposition de placements	–	1	(647)	(608)	(647)	(607)
Gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements	–	(249)	534	(186)	534	(435)
Résultat net et global	53	–	122	–	175	–



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2018

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

7. Portefeuilles collectifs

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
Au 31 décembre 2017					
	Opérations courantes	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés non réclamés	Total
		Portefeuille de court terme	Portefeuille de long terme		
Actif					
Trésorerie	21 720	6	392	1 856	23 974
Équivalents de trésorerie	–	7 765	–	–	7 765
Créances	17	–	104	–	121
Placements	–	–	33 292	45 564	78 856
	21 737	7 772	33 787	47 420	110 716

Équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie sont composés d'un billet escompté (bons du trésor au 31 décembre 2017). Le taux d'intérêt effectif est de 1,84 % (1,02 % au 31 décembre 2017). Ces équivalents de trésorerie viennent à échéance en février 2019.

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 % (0,93 % à 2,46 % au 31 décembre 2017). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en octobre 2023.

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 1,15 % à 2,8 % (1 % à 4,6 % au 31 décembre 2017). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en juin 2023.

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 2018

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

7. 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.

	2018	2017
Nombre d'unités	4 971 621	4 677 081
Juste valeur par unité (en dollars)	9,6035	9,7419
Coût d'acquisition des unités	47 975	45 910
Juste valeur des unités	47 745	45 564

8. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants :

	2018	2017
Trésorerie	31 735	23 974
Équivalents de trésorerie	11 977	7 765
	43 712	31 739

9. Valeurs mobilières

	2018	2017
Valeurs mobilières non enregistrées	3 364	4 745
Valeurs mobilières dans des régimes enregistrés	3 935	1 484
	7 299	6 229

10. Charges à payer

	2018	2017
Autres charges à payer	1 131	630
Retenues d'impôt à payer à l'Agence du revenu du Canada	20	275
Retenues d'impôt à payer à l'Agence du revenu du Québec	16	324
	1 167	1 229



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2018

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

11. Gestion du capital

L'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, définit le capital comme étant l'actif net des biens sous administration et n'est soumise à aucune exigence externe en matière de gestion du capital.

En cette matière, l'Agence a pour objectif de préserver l'actif net des biens sous administration conformément aux exigences relatives à l'administration du bien d'autrui imposées par la Loi et le Code civil du Québec. Pour ce faire, elle s'est dotée de processus de gestion couvrant l'ensemble des opérations relatives à l'administration et à la liquidation des biens non réclamés. De plus, l'Agence s'est dotée de politiques de placement qui régissent la gestion des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente.

12. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs

(a) Politiques de placement et comité de surveillance

Les politiques de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence ont pour objet de formuler les principes et les règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, de définir le niveau de risque et de rendement, d'assurer que l'actif y est investi de façon prudente compte tenu des responsabilités de l'Agence à titre d'administratrice du bien d'autrui, ainsi que de décrire la structure de gestion et les méthodes de contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. Les politiques de placement s'appliquent à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire dont la gestion est sous la responsabilité de l'Agence.

L'Agence a constitué un comité de surveillance relatif à la gestion des portefeuilles collectifs qui est chargé d'exercer un suivi en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective.

Semestriellement, le comité de surveillance

- passe en revue les catégories d'actif et les flux monétaires nets des portefeuilles collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec les politiques de placement;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des portefeuilles collectifs de chacun des gestionnaires;
- s'assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et les politiques de placement.

Au cours de l'année 2018, l'Agence a révisé les politiques du Fonds de revenu – Biens non réclamés, ainsi que du Fonds des régimes enregistrés non réclamés. L'objectif était de revoir la gestion des risques, ainsi que d'actualiser les différentes balises et les différentes limites de détention.

(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 2018

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

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

(b) Risque de liquidité (suite)

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à moins d'un an.

De plus, le dû au ministre des Finances, le dû au fonds général du fonds consolidé du revenu et le dû à l'Agence du revenu du Québec, bien qu'étant des passifs non financiers ne comportant pas de modalités de remboursement, sont généralement réglés au cours de l'exercice suivant.

(c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties ne remplissent pas les conditions prévues aux contrats.

Les portefeuilles collectifs administrés par l'Agence doivent être gérés dans le respect des restrictions en matière d'administration du bien d'autrui auxquelles elle est soumise en vertu de la Loi ainsi que des dispositions du Code civil du Québec, notamment 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, du 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 2018, 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 2018

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

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

(d) Risque de marché (suite)

Fonds de revenu – Biens non réclamés

Le 1^{er} septembre 2018, l'Agence a adopté une nouvelle politique de placement dont voici les faits saillants :

- séparation du portefeuille global en deux catégories : « Trésorerie et placements à court terme » et « Placements à long terme »;
- mise à jour des limites quant à la répartition de l'actif entre les catégories;
- ajout d'une catégorie d'émetteur : « Émis par une institution financière autorisée aux sections 2.1 et 2.6 de la nouvelle politique »;
- répartition des actifs du portefeuille s'effectue sur l'échéance résiduelle des placements.

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

* La politique de placement en vigueur au 31 décembre 2017 comprenait un portefeuille de court terme réparti dans les catégories « Trésorerie » et « Placements échéants à moins de 365 jours », ainsi qu'un portefeuille de long terme réparti dans les catégories « Trésorerie » et « Placements échéants à plus d'un an et à moins de cinq ans ».

	% limite de détention		% de détention
	2017	2017	2017
	Minimum	Maximum	
Portefeuille de court terme	40 %	60 %	19 %
Portefeuille de long terme*	40 %	60 %	81 %
			100 %

* Le dépassement de la limite de détention n'a eu aucune incidence financière défavorable. La mise à jour de la politique en 2018 a régularisé cette situation.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2018

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

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

(d) Risque de marché (suite)

Fonds de revenu – Biens non réclamés (suite)

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

	% limite de détention		% de détention	
	2018	2017	2018	2017
	Min. / Max	Min. / Max		
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 % / 100 %	0 % / 100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec ou d'autres provinces	0 % / 100 %	0 % / 100 %	62 %	64 %
Titres émis par une institution financière autorisée aux sections 2.1 et 2.6 de la politique	0 % / 60 %	–	0 %	–
Titres émis par des municipalités, des organismes publics et des sociétés d'Etat (non garantis par l'un des gouvernements)	0 % / 60 %	0 % / 60 %	38 %	36 %
			100 %	100 %

Fonds des régimes enregistrés non réclamés

Le 1^{er} septembre 2018, l'Agence a adopté une nouvelle politique de placement dont voici les faits saillants :

- séparation du portefeuille global en deux catégories : « trésorerie et placements à court terme » et « placements à long terme »;
- mise à jour des limites quant à la répartition de l'actif entre les catégories;
- ajout d'une catégorie d'émetteur : « Émis par une institution financière autorisée aux sections 2.1 et 2.6 de la nouvelle politique »;
- le calcul des limites du portefeuille s'effectue sur la base de la juste valeur des titres.

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

* La politique de placement en vigueur au 31 décembre 2017 avait une catégorie distincte pour la trésorerie ainsi que pour les placements échéant à moins de 365 jours.



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2018

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

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

(d) Risque de marché (suite)

Fonds des régimes enregistrés non réclamés (suite)

	% limite de détention		% de détention
	2017	2017	2017
	Minimum	Maximum	
Trésorerie	0 %	10 %	1 %
Placements, échéant à moins de 365 jours	0 %	25 %	17 %
Placements, échéant à plus d'un an et à moins de cinq ans	75 %	95 %	82 %
			100 %

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

	% limite de détention		% de détention	
	2018	2017	2018	2017
	Min. / Max	Min. / Max		
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 % / 100 %	0 % / 100 %	41 %	21 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec ou d'autres provinces	0 % / 100 %	0 % / 100 %	37 %	51 %
Titres émis par une institution financière autorisée aux sections 2.1 et 2.6 de la politique	0 % / 60 %	–	0 %	–
Titres émis par des municipalités, des organismes publics et des sociétés d'État (non garantis par l'un des gouvernements)	0 % / 60 %	0 % / 60 %	22 %	28 %
			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 2018, 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 571 000 \$ (683 000 \$ au 31 décembre 2017).



NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2018

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

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

(f) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur

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 2018 et 2017, il n'y a eu aucun transfert entre les différents niveaux hiérarchiques.

Aux 31 décembre 2018 et 2017, 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.

13. Parties liées

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont liés à l'Agence, qui en est la fiduciaire.

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont aussi liés à tous les ministères et à tous les fonds spéciaux, ainsi qu'à tous les organismes et à toutes les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable du gouvernement du Québec. En plus des opérations 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 2018

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

13. Parties liées (suite)

	2018	2017
Commission de la construction du Québec	15 018	10 125
Curateur public du Québec	7 625	7 610
Retraite-Québec	7 264	6 865
Hydro-Québec	17	275
Ministère des Finances du Québec	4	8 019

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 2019, les membres du conseil d'administration en poste étaient les suivants :



FLORENT GAGNÉ

Administrateur de sociétés et consultant en politiques publiques
Membre indépendant
Président du conseil d'administration
Président du comité de gouvernance et d'éthique
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

M. Florent Gagné a été sous-ministre des Transports de 2003 à 2006. De 1998 à 2003, il a été directeur général de la Sûreté du Québec. Il a également été sous-ministre de la Sécurité publique de 1994 à 1998. Il avait antérieurement fait carrière au ministère des Affaires municipales de 1983 à 1994, dont il a été le sous-ministre à compter de 1989, ainsi qu'au ministère des Affaires intergouvernementales de 1973 à 1983 et à Statistique Canada de 1969 à 1973.

M. Gagné est bachelier en sociologie et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2019, M. Gagné siégeait également au conseil d'administration d'IQ Immigrants Investisseurs inc. Il est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.



PIERRE ROY

Administrateur
Membre indépendant
Vice-président du conseil d'administration
Président du comité des ressources humaines
Membre du comité des technologies de l'information
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

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.





CARL GAUTHIER

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

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. 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.

M. Gauthier est détenteur d'une maîtrise en fiscalité de l'Université de Sherbrooke.



MICHEL BOUCHARD

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.





NATHALIE CAMDEN

Sous-ministre associée

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles

Membre du comité des ressources humaines

Date de nomination au conseil d'administration : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M^{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. 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

Administratrice

Membre indépendante

Membre du comité des technologies de l'information

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

Date d'échéance du mandat : 9 décembre 2018

M^{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'une maîtrise en sciences économiques et d'un baccalauréat en mathématiques.

Au 31 mars 2019, 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

Administrateur

Membre indépendant

Membre du comité d'audit

Date de nomination au conseil d'administration : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M. Maurice Fréchette a été Directeur de la fiscalité chez Power Corporation du Canada de 1999 à 2014. Auparavant, il a été vérificateur fiscal à l'Agence du revenu du Canada de 1974 à 1999.

M. Fréchette est bachelier en administration des affaires.

Au 31 mars 2019, M. Fréchette est membre du comité de retraite de Power Corporation du Canada. Il est aussi président de Gestion Maurice Fréchette inc., président de Corporation Financière Maujean inc. et vice-président de Prospero-assurance inc. Il est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, de l'Association de planification fiscale et financière, de l'Institut des cadres fiscalistes ainsi que de l'Institut des administrateurs de sociétés.



MARC GRANDISSON

Sous-ministre adjoint au droit fiscal, à l'optimisation des revenus et aux politiques locales et autochtones
Ministère des Finances

Membre du comité d'audit

Date de nomination au conseil d'administration : 21 novembre 2012

Date de renouvellement du mandat : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M. Marc Grandisson a amorcé sa carrière à Revenu Canada en 1988. En 1990, il a assumé les fonctions de conseiller à la législation au ministère des Affaires indiennes et du Nord. De 1991 à 2002, il a exercé diverses fonctions liées à l'élaboration de politiques fiscales au ministère des Finances du Canada. En 2002, il s'est joint au ministère des Finances du Québec, où il a assumé plusieurs fonctions dans le secteur des politiques locales et autochtones et dans celui des relations intergouvernementales. Depuis 2012, il occupe les fonctions de sous-ministre adjoint au ministère des Finances du Québec.

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

Au 31 mars 2019, M. Grandisson présidait le conseil d'administration de la Société de financement des infrastructures locales du Québec.





W. ROBERT LAURIER

Consultant en gestion des affaires

W. Robert Laurier, consultant

Membre indépendant

Président du comité d'audit

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

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

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 2019, M. Laurier siégeait au conseil d'administration de la Société LaSalle inc. ainsi qu'à celui d'Univalor. Il était aussi président du comité consultatif d'Ellicom et membre du comité de discipline de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.



HELENE LEE-GOSSELIN

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

Professeure titulaire au Département de management de l'Université Laval

Membre indépendante

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité des ressources humaines

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

Date de renouvellement du mandat : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M^{me} Hélène Lee-Gosselin fait carrière à l'Université Laval depuis 1981, principalement comme professeure au Département de management. Elle est directrice de l'Institut Femmes, Sociétés, Égalité et Équité depuis sa création en 2016.

M^{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 2019, M^{me} Lee-Gosselin siégeait également aux conseils d'administration du Palais Montcalm – Maison de la musique, de Musique de chambre à Sainte-Pétronille et de la caisse Desjardins de l'Université Laval.





KARIN MARKS

Administratrice

Membre indépendante

Membre du comité des ressources humaines

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

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

Date de renouvellement du mandat : 3 septembre 2014

Date de renouvellement du mandat : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M^{me} Karin Marks a été présidente de l'arrondissement de Westmount de 1991 à 2005. Elle a été mairesse de la ville de Westmount ainsi que vice-présidente de l'agglomération de Montréal et membre du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal (STM) de 2005 à 2009. Elle a également été présidente de l'entreprise Kasumi de 1989 à 1996 et a occupé des postes de direction au Centre québécois de productivité du vêtement de 1983 à 1987 et au Collège LaSalle de 1980 à 1982.

M^{me} Marks est titulaire d'une maîtrise en éducation.



DENISE MARTIN

Administratrice

Membre indépendante

Présidente du comité des technologies de l'information

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

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 septembre 2014

Date d'échéance du mandat : 2 septembre 2018

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.



GUY MINEAU

Directeur, Partenariats universitaires et études d'été – École d'éducation permanente de l'Université McGill

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 6 décembre 2017

Date d'échéance du mandat : 5 décembre 2021

M. Guy Mineau fait carrière à l'Université McGill depuis 2013, comme Directeur, Partenariats universitaires et études d'été – École d'éducation permanente. 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.



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
Florent Gagné ²	8/8		2/2				1/1
Pierre Roy ²	7/8			7/7		5/6	1/1
Michel Bouchard ²	7/8		2/2		3/3		1/1
Nathalie Camden ³	8/8			7/7			
Diane Delisle ²	8/8					6/6	
Maurice Fréchette	5/8	5/6					
Marc Grandisson ³	7/8	5/6					
W. Robert Laurier	5/8	6/6			3/3		1/1
Hélène Lee-Gosselin	7/8		2/2	7/7			
Karin Marks ²	7/8			7/7	2/3		
Denise Martin	7/8		2/2			6/6	1/1
Guy Mineau	7/8					5/6	
Membre nommé le 10 décembre 2018							
Carl Gauthier ³	2/8	1/6		1/7		2/6	1/1
Membre sortant le 18 octobre 2018							
Éric Ducharme ³	3/8	4/6	2/2	4/7	2/3	2/6	
Membre sortant le 13 décembre 2018							
Chantal Castonguay ³	5/8				3/3		
Membre sortant le 19 février 2019							
Frédéric Guay ³	5/8	5/6					

1. Toutes les absences aux séances du conseil d'administration et à celles des comités ont été motivées.
2. En vertu de l'article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre du conseil d'administration est réduite d'un montant équivalant à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur. Cette déduction s'applique sur toute rémunération, y compris celle fixée par séance. Au 31 mars 2019, cinq administrateurs étaient visés par cette disposition.
3. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration. Au 31 mars 2019, trois 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 2018 au 31 mars 2019¹

	(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	19 556	916	3 667
Autres membres	9 799	612	3 667

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 2019, trois administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.
2. Il s'agit des comités prévus dans la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.



ANNEXE 2

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 that reads "Florent Gagné". The signature is written in a cursive, flowing style.

Florent Gagné



TABLE DES MATIÈRES

Message du président aux membres du conseil d'administration	169
1 Dispositions générales	172
1.1 Objet.....	172
1.2 Champ d'application.....	172
1.3 Adoption, révision et interprétation.....	172
2 Énoncé de valeurs à Revenu Québec	173
2.1 Préambule.....	173
2.2 Les valeurs de Revenu Québec.....	173
2.3 L'intégrité.....	173
2.4 Le respect.....	173
2.5 L'équité.....	173
2.6 L'excellence du service.....	173
3 Principes de gestion fondés sur l'éthique	174
3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec.....	174
3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité.....	174
3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité.....	174
3.4 Relations professionnelles.....	174
4 Règles de déontologie	175
4.1 Discrétion et confidentialité.....	175
4.2 Indépendance.....	176
4.3 Conflits d'intérêts.....	176
4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles.....	177
4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages.....	177
4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services.....	178
4.7 Considérations politiques et réserve.....	178
4.8 Communication avec les représentants des médias et le public.....	178
5 Modalités d'application	179
5.1 Déclaration obligatoire.....	179
5.2 Déclaration d'intérêt.....	179
5.3 Défaut de conformité et sanctions.....	180
5.4 Dénonciation d'une violation.....	180



5.5	Cessation des fonctions	180
5.6	Rôle du comité de gouvernance et d'éthique.....	180
5.7	Rôle du Secrétariat du conseil d'administration	180
5.8	Interprétation	181
5.9	Publication.....	181
5.10	Entrée en vigueur	181
Annexe A Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements		182
Déclaration		182
Communication de renseignements		182
Organisme, entreprise, association ou autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé		182
Sociétés par actions, fiducies, sociétés de personnes ou autres entités avec lesquelles vous avez des liens		183
Signature.....		184
Annexe B Attestation annuelle		185
Période visée		185
Signature.....		185



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 (déchetage 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

Veillez utiliser le présent formulaire pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y conformerez. Vous êtes tenu de le remplir lorsque vous entrez en fonction à titre d'administrateur.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

Déclaration

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- convenez de vous comporter conformément aux principes et aux lignes directrices en matière de conduite éthique qui sont énoncés dans notre code;
- convenez de suivre les règles relatives à la discrétion et à la confidentialité et de faire preuve en tout temps d'une conduite éthique guidée par les valeurs de Revenu Québec.

Veillez faire parvenir le formulaire dûment rempli à l'adresse suivante :

Secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

Communication de renseignements

Organisme, entreprise, association ou autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé

Inscrivez le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction que vous y occupez et la date de votre entrée en fonction.

Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____



Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____

Sociétés par actions, fiducies, sociétés de personnes ou autres entités avec lesquelles vous avez des liens

Inscrivez le nom et l'adresse des sociétés par actions, des fiducies, des sociétés de personnes ou des autres entités pour lesquelles vous agissez à titre d'administrateur ou de fiduciaire, que vous contrôlez ou dont vous détenez plus de 5 % des droits de vote. Inscrivez également le nom et l'adresse des sociétés auxquelles vous dispensez, sur une base contractuelle, des services-conseils ou d'autres services et dans lesquelles vous ou une personne qui vous est liée détenez des intérêts importants.

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Utilisez une autre feuille si vous manquez d'espace.



Signature

Signature de l'administrateur

Nom en lettres majuscules

Date



ANNEXE B

Attestation annuelle

Veillez signer et dater la présente attestation pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y êtes conformé. Vous êtes tenu de la signer et de la dater en avril de chaque année pendant que vous êtes membre du conseil d'administration.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

Période visée

Date de début : _____

Date de fin : _____

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- confirmez que vous vous êtes conformé au Code pendant la période visée indiquée ci-dessus;
- confirmez que vous avez en tout temps fait preuve de discrétion dans l'exercice de vos fonctions à Revenu Québec.

Veillez faire parvenir l'Attestation annuelle à l'adresse suivante :

Secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

Signature

Signature de l'administrateur

Nom en lettres majuscules

Date



ANNEXE 3

L'organigramme au 31 mars 2019



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 66 % à 97 % des déclarations sont produites volontairement. Après que Revenu Québec a effectué des activités en non-production, ce sont plutôt de 86 % à 98 % des déclarations qui sont produites.

TABLEAU 35 Résultats globaux des activités en non-production

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Résultats (en millions de dollars)	315,4	320,1	359,5	323,4	294,0
Efforts réalisés (en ETC)	137,2	123,6	154,9	161,1	158,2
Résultats par dollar investi (en dollars)	17,69	19,15	16,72	14,03	12,59
Taux d'encaissement	49,3 %	46,2 %	45,7 %	47,5 %	47,0 %

En 2018-2019, les résultats des activités en non-production ont diminué de près de 30 millions de dollars par rapport à ceux obtenus au cours de l'exercice précédent. Cette diminution globale s'explique notamment par la révision du processus de sélection des activités en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes, qui a été effectuée en réponse aux préoccupations du Vérificateur général du Québec. Cette révision a entraîné une baisse des résultats, mais celle-ci est atténuée en raison du traitement d'un plus grand nombre de dossiers et des modifications apportées aux méthodes de travail utilisées dans les activités en non-production relatives à l'impôt des sociétés et à l'impôt des particuliers.

TABLEAU 36 Résultats des activités en non-production relatifs à l'impôt des sociétés

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Résultats (en millions de dollars)	21,5	14,3	11,0	12,7	36,2
Efforts réalisés (en ETC)	12,5	13,5	10,6	14,7	14,3
Résultats par dollar investi (en dollars)	13,25	7,83	7,51	6,02	17,15
Taux d'encaissement	38,6 %	37,7 %	33,8 %	24,0 %	38,9 %
Délai moyen de traitement (jours)	n. d.	199	266	286	545
Délai moyen de règlement (jours)	n. d.	217	296	338	696
Taux de conformité avant interventions	n. d.	63,5 %	64,2 %	63,7 %	65,9 %
Taux de conformité après interventions	n. d.	80,6 %	80,4 %	81,8 %	85,6 %



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

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Résultats (en millions de dollars)	86,2	117,4	141,5	115,4	128,2
Efforts réalisés (en ETC)	30,7	26,6	27,7	31,5	26,0
Résultats par dollar investi (en dollars)	21,60	32,65	36,79	25,60	33,41
Taux d'encaissement	31,1 %	26,2 %	27,1 %	29,8 %	26,9 %
Délai moyen de traitement (jours)	n. d.	158	104	114	114
Délai moyen de règlement (jours)	n. d.	358	253	279	359
Taux de conformité avant interventions	n. d.	96,9 %	96,9 %	96,4 %	96,5 %
Taux de conformité après interventions	n. d.	98,1 %	98,1 %	97,4 %	97,8 %

TABLEAU 38 Résultats des activités en non-production relatifs aux retenues à la source et aux taxes

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Résultats (en millions de dollars)	207,7	188,4	207,0	195,3	129,6
Efforts réalisés (en ETC)	94,0	83,5	116,6	114,9	117,9
Résultats par dollar investi (en dollars)	17,00	16,69	12,79	11,88	7,45
Taux d'encaissement	56,1 %	56,6 %	57,5 %	59,3 %	58,5 %
Délai moyen de traitement (jours)	n. d.	241	234	377	358
Délai moyen de règlement (jours)	n. d.	247	253	413	553
Taux de conformité avant interventions	n. d.	80,1 %	79,6 %	79,2 %	80,0 %
Taux de conformité après interventions	n. d.	87,6 %	87,2 %	87,6 %	91,6 %



ANNEXE 5

L'application de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale

Selon l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale, le gouvernement peut remettre toute somme payable à l'État ou rembourser toute somme qui lui a été payée. Ces remises de droits peuvent être faites en vertu d'un règlement général ou d'un arrêté spécial. Il revient au ministre du Revenu de déposer, à l'Assemblée nationale du Québec, un état détaillé de ces remises dans le délai prévu à l'article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec pour le dépôt du rapport de gestion et des états financiers de l'Agence.

Au cours de l'exercice 2018-2019, des remises de droits ont été effectuées en vertu du décret 1029-2018 concernant la remise à certains particuliers de montants versés en trop au titre du crédit d'impôt remboursable pour maintien à domicile des aînés. Ce décret date du 17 juillet 2018 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 8 août 2018.

TABLEAU 39 État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale

Période du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019	Nombre de cas	Remises accordées
Décret 1029-2018 concernant la remise à certains particuliers de montants versés en trop au titre du crédit d'impôt remboursable pour maintien à domicile des aînés	58	289 622,30 \$



ANNEXE 6

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, ou renoncer ou annuler des intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés. Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations suivantes :

- 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 renoncations et de ces annulations dans le délai prévu à l'article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec pour le dépôt du rapport de gestion et des états financiers de l'organisation.

TABLEAU 40 Sommaire statistique 2018-2019 – Renoncations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale et renoncations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés

Période du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019	Nombre	(En dollars)			
		Intérêts	Pénalités	Frais	Total
Impôt des particuliers et des sociétés					
Renoncations	5 432	2 213 793	274 858	–	2 488 651
Annulations	3 138	6 808 081	1 431 273	185 856	8 425 210
Total partiel	8 570	9 021 874	1 706 131	185 856	10 913 861
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis					
Renoncations	717	12 726 658	550 547	–	13 277 205
Annulations	2 390	1 849 517	6 037 507	232 463	8 119 487
Total partiel	3 107	14 576 175	6 588 054	232 463	21 396 692
Biens non réclamés					
Renoncations	2	14 943	–	–	14 943
Annulations	5	82 787	–	–	82 787
Total partiel	7	97 730	–	–	97 730
Total des renoncations et des annulations	11 684	23 695 779	8 294 185	418 319	32 408 283
Total des intérêts, des pénalités et des frais inscrits dans les états financiers¹	–	468 049 270	220 636 226	63 426 715	752 112 211
Proportion des renoncations et des annulations²	–	4,8 %	3,6 %	0,7 %	4,1 %

1. Les intérêts sont présentés dans la rubrique Intérêts et les pénalités sont comprises dans la rubrique Amendes, confiscations et recouvrements de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Quant aux frais, ils sont compris dans la rubrique Tarifications fiscale et alimentaire de l'État des résultats et de l'excédent cumulé des activités de nature administrative ainsi que dans la rubrique Amendes, confiscations et recouvrements de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu.

2. Le total des cotisations utilisées pour calculer cette proportion inclut le total des renoncations et des annulations ainsi que le total des cotisations présentées dans les états financiers.



ANNEXE 7

Les lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2019

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 les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1)
- Loi sur la taxe d'accise (Lois révisées du Canada [1985], chapitre E-15)¹

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



