



RAPPORT ANNUEL DE GESTION  
2010-2011



Revenu Québec  
[www.revenuquebec.ca](http://www.revenuquebec.ca)



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2010-2011

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.



Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié ÉcoLogo, sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

Les photos utilisées dans le présent document ont été prises par le photographe Jonathan Robert, à l'exception des photos de la page couverture, de la page de faux-titre et de la page 82.

Revenu Québec tient à remercier les membres de son personnel qui ont aimablement accepté d'être photographiés.

ISSN 1703-9320

ISSN 1703-9339 (PDF)

ISBN 978-2-550-62350-2

ISBN 978-2-550-62351-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec, 2011

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.



Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
1045, rue des Parlementaires  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de Revenu Québec.

Ce rapport présente une reddition de comptes pour l'exercice financier 2010-2011 à l'égard des orientations et des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* et des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Il présente également les résultats obtenus quant aux objectifs qui lui ont été fixés dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.

Le ministre du Revenu,

A handwritten signature in black ink that reads "Raymond Bachand". The signature is written in a cursive, flowing style.

Raymond Bachand  
Québec, novembre 2011





Monsieur Raymond Bachand  
Ministre du Revenu  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly  
Québec (Québec) G1X 4A5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de Revenu Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2011, soit le dernier exercice avant l'entrée en vigueur de la loi créant l'Agence du revenu du Québec.

Ce rapport présente un portrait global des activités que l'organisation a réalisées au cours de cet exercice pour accomplir sa mission et atteindre les objectifs qui lui ont été fixés par le gouvernement. De plus, il rend compte de la performance de Revenu Québec quant à l'atteinte des objectifs et des cibles établis dans le *Plan stratégique 2009-2012* et la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Il présente également les résultats obtenus quant aux objectifs qui lui ont été fixés dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement.

Je profite de l'occasion pour remercier l'ensemble du personnel de son dévouement et de son implication dans ces réalisations.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président du conseil d'administration,

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

Florent Gagné  
Québec, novembre 2011

## Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de Revenu Québec relèvent de ma responsabilité ainsi que de celle des membres de la direction. Leur exactitude, leur exhaustivité et leur fiabilité de même que les contrôles y afférents relèvent également de notre responsabilité.

À notre connaissance, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de Revenu Québec

- correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011;
- 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 visés, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats qui leur sont associés ainsi que des données sur l'utilisation des ressources conformément au *Plan stratégique 2009-2012* 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 de l'organisation, 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, dont un comité de vérification, sont également en place pour effectuer le suivi des activités.

La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation s'est assurée de la plausibilité et de la cohérence, dans tous leurs aspects significatifs, des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*; 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 y afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

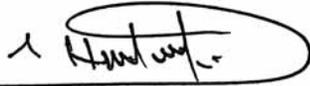
Le président-directeur général et les membres de la direction,



**Jean St-Gelais**  
Président-directeur général



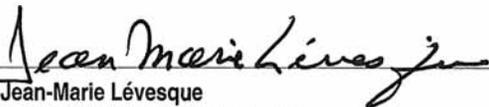
**André Legault**  
Vice-président et directeur général  
Direction générale de la législation, des enquêtes  
et du registraire des entreprises



**Hajib Amachi**  
Vice-président et directeur général  
Direction générale des particuliers



**Daniel Prud'homme**  
Vice-président et directeur général  
Direction générale de la planification,  
de l'administration et de la recherche



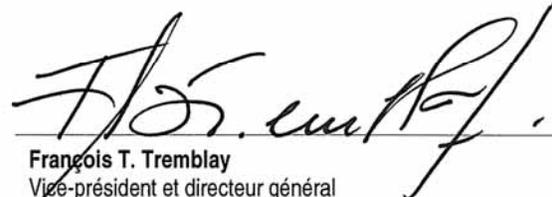
**Jean-Marie Lévesque**  
Vice-président et directeur général  
Direction générale du traitement et des technologies



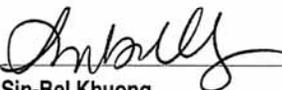
**Line Paulin**  
Vice-présidente et directrice générale  
Direction générale des ressources humaines



**Carole Imbeault**  
Vice-présidente et directrice générale  
Direction générale des entreprises



**François T. Tremblay**  
Vice-président et directeur général  
Direction générale du centre de perception fiscale  
et des biens non réclamés



**Sin-Bel Khuong**  
Directrice et secrétaire générale  
Bureau du président-directeur général  
et Secrétariat général

Québec, novembre 2011

## Rapport de validation de la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation

Monsieur le Président-directeur général,

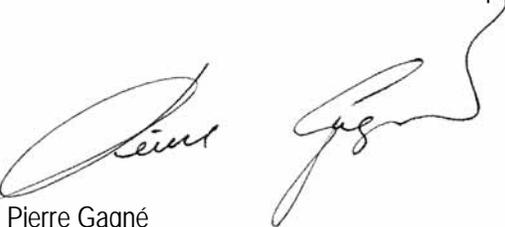
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2011, à l'exception des données provenant d'états financiers (annexes 4 et 5). Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations, des enjeux et des objectifs de l'organisation établis dans le *Plan stratégique 2009-2012*, des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ainsi que des exigences gouvernementales.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la fiabilité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* 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 mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à demander des informations complémentaires, à obtenir 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 résultats, les renseignements et les explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation,



Pierre Gagné  
Québec, novembre 2011

## Table des matières

	Faits saillants .....	15
	Chiffres clés .....	17
<b>PARTIE 1</b>	<b>Présentation de Revenu Québec .....</b>	<b>18</b>
	Mission, vision, valeurs et éthique .....	19
	Engagements et clientèle .....	21
	Organisation .....	23
	Organigramme au 31 mars 2011 .....	24
	Ressources .....	25
<b>PARTIE 2</b>	<b>La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis .....</b>	<b>32</b>
	<b>ENJEU 1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité .....</b>	<b>33</b>
	<b>Orientation 1</b> Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne .....	33
	Prestation électronique de services .....	33
	Qualité des services .....	36
	Respect des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> .....	36
	Objectifs généraux .....	37
	Objectifs propres aux particuliers .....	41
	Objectifs propres aux entreprises .....	44
	Satisfaction de la clientèle .....	47
	Modernisation des services .....	48
	Registraire des entreprises .....	48
	Administration des biens non réclamés .....	48
	Administration des pensions alimentaires .....	49
	Simplification de l'administration de la fiscalité .....	50
	Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit .....	52
	<b>ENJEU 2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics .....</b>	<b>55</b>
	Recettes et remboursements .....	55
	<b>Orientation 2</b> Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations .....	59
	Soutien de l'autocotisation .....	59
	<b>Orientation 3</b> S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales. ....	61
	Contrôle fiscal .....	61
	Recouvrement des créances fiscales et alimentaires .....	69

<b>ENJEU 3</b>	<b>La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec .....</b>	<b>74</b>
<b>Orientation 4</b>	<b>Miser sur les personnes.....</b>	<b>74</b>
	Compétence.....	74
	Fidélisation.....	76
	Relève.....	78
<b>Orientation 5</b>	<b>Innover dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales. ....</b>	<b>79</b>
	Façons de faire .....	79
	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales.....	79
	Participation aux projets gouvernementaux .....	81
<b>PARTIE 3</b>	<b>Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences gouvernementales .....</b>	<b>82</b>
	Accès à l'égalité en emploi.....	83
	Allègement réglementaire et administratif.....	86
	Développement durable et changements climatiques .....	87
	Gouvernance de Revenu Québec.....	93
	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration .....	93
	Protection des renseignements confidentiels et accès à l'information .....	94
	Politique de financement des services publics.....	96
	Directive sur la gestion des ressources informationnelles .....	97
	Nouvelles règles pour les bonis au rendement .....	99
	Recommandations du Vérificateur général du Québec .....	100
<b>PARTIE 4</b>	<b>Annexes .....</b>	<b>102</b>
	<b>Annexe 1</b> Application de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu.....	103
	<b>Annexe 2</b> Application de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu.....	104
	<b>Annexe 3</b> Application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) .....	105
	<b>Annexe 4</b> Fonds spéciaux .....	106
	<b>Annexe 5</b> Administration des biens non réclamés États financiers des biens sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2008.....	110
	<b>Annexe 6</b> Lois relevant du ministre du Revenu au 31 mars 2011 .....	131

## Liste des tableaux

TABLEAU 1	Clientèle par catégories .....	22
TABLEAU 2	Personnel en poste au 31 mars 2011 .....	25
TABLEAU 3	Effectif utilisé par secteurs d'activité .....	26
TABLEAU 4	Sommaire des écarts budgétaires et de dépenses (par crédits et en milliers de dollars) .....	28
TABLEAU 5	Compensation financière – TPS/TVH .....	30
TABLEAU 6	Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services .....	35
TABLEAU 7	Nombre et montant des remises aux ayants droit .....	49
TABLEAU 8	Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires .....	53
TABLEAU 9	Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition .....	54
TABLEAU 10	Recettes fiscales et extrabudgétaires .....	57
TABLEAU 11	Remboursements d'impôt, de taxes et autres .....	58
TABLEAU 12	Résultats des activités de contrôle fiscal .....	62
TABLEAU 13	Récupération fiscale – Résultats, variations et cibles .....	63
TABLEAU 14	Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal et par lois au 31 mars 2011 ...	64
TABLEAU 15	Cibles de récupération fiscale fixées dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire .....	64
TABLEAU 16	Résultats des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire .....	65
TABLEAU 17	Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale.	66
TABLEAU 18	Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC .....	68
TABLEAU 19	État des comptes débiteurs au 31 mars 2011 (en millions de dollars) .....	71
TABLEAU 20	Investissements en formation .....	75
TABLEAU 21	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales comparables .....	80
TABLEAU 22	Embauche totale .....	83
TABLEAU 23	Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2011 .....	83
TABLEAU 24	Taux d'embauche des membres des groupes cibles .....	84
TABLEAU 25	Taux d'embauche, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées .....	84
TABLEAU 26	Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année .....	84
TABLEAU 27	Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel régulier : résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2011 .....	85

TABLEAU 28	Taux d'embauche des femmes au 31 mars 2011 .....	85
TABLEAU 29	Taux de représentativité des femmes parmi le personnel régulier au 31 mars 2011 .....	85
TABLEAU 30	Services assujettis ou partiellement assujettis à la <i>Politique de financement des services publics</i> .....	96
TABLEAU 31	Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2010-2011 .....	98
TABLEAU 32	Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011 ....	98
TABLEAU 33	Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1 <sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010.....	99
TABLEAU 34	État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu .....	103
TABLEAU 35	Sommaire statistique 2010-2011 – Renoncations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu	104
TABLEAU 36	Statistiques de l'Entente IFTA (par année civile) .....	105
TABLEAU 37	Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA (par année civile).....	105
TABLEAU 38	Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses .....	106
TABLEAU 39	Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses.....	107
TABLEAU 40	Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses.....	108
TABLEAU 41	Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses.....	109

## Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1	Répartition des débours réels pour 2010-2011 en ressources informationnelles, selon les catégories d'investissements (en milliers de dollars) .....	31
GRAPHIQUE 2	Taux d'accessibilité aux services en ligne.....	37
GRAPHIQUE 3	Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes.....	38
GRAPHIQUE 4	Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.....	39
GRAPHIQUE 5	Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition.....	40
GRAPHIQUE 6	Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours .....	41
GRAPHIQUE 7	Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 14 jours pour les déclarations reçues par voie électronique .....	42
GRAPHIQUE 8	Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 28 jours pour les déclarations reçues sur support papier .....	42
GRAPHIQUE 9	Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers.....	43
GRAPHIQUE 10	Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans les délais .....	43
GRAPHIQUE 11	Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est faite par voie électronique .....	45
GRAPHIQUE 12	Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec.....	45
GRAPHIQUE 13	Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier .....	46
GRAPHIQUE 14	Pourcentage des avis de cotisation délivrés aux entreprises dans un délai de 100 jours .....	47
GRAPHIQUE 15	Évolution des recettes.....	56
GRAPHIQUE 16	Recouvrement des créances fiscales.....	70
GRAPHIQUE 17	Évolution des créances radiées des états financiers au cours des cinq derniers exercices.....	71
GRAPHIQUE 18	Recouvrement des créances alimentaires .....	73
GRAPHIQUE 19	Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison entre 2009-2010 et 2010-2011 de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation ...	75



## Faits saillants

### **Revenu Québec se prépare à devenir une agence du revenu autonome et imputable**

Depuis l'annonce de son changement de statut dans le discours sur le budget 2010-2011 du 30 mars 2010, Revenu Québec a travaillé à ce changement prévu pour le 1<sup>er</sup> avril 2011. Il a notamment rédigé le projet de loi et réalisé tous les travaux nécessaires à son adoption par l'Assemblée nationale le 8 décembre 2010. Le projet de loi a été sanctionné à la même date par le lieutenant-gouverneur. Revenu Québec a également planifié sa transformation en réalisant les travaux nécessaires.

### **Revenu Québec dépasse les attentes en matière de récupération fiscale**

En 2010-2011, les résultats de la récupération fiscale totalisent 2,42 milliards de dollars, soit 72,3 millions de dollars de plus qu'en 2009-2010. À ce résultat s'ajoutent 337,8 millions de dollars récupérés dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire, ce qui dépasse la cible que le gouvernement lui a fixée.

Le montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal a atteint 10,92 \$, soit 1,04 \$ de plus qu'en 2009-2010 (page 68).

### **Crédit d'impôt pour solidarité**

Le ministre des Finances a annoncé, lors de son discours sur le budget 2010-2011, l'entrée en vigueur du crédit d'impôt pour solidarité dès juillet 2011. Ce crédit, qui sera versé mensuellement par dépôt direct, remplacera le crédit pour TVQ, le remboursement d'impôts fonciers et le crédit pour particulier habitant un village nordique. Le montant des versements sera révisé en cours d'année en fonction des événements de vie des ménages. Ainsi, au cours de la dernière année, de nombreux efforts ont été consacrés à la mise en œuvre de ce crédit, et près de 1,75 million de ménages ont reçu un premier versement mensuel le 5 juillet 2011. Le rapport annuel 2011-2012 présentera un portrait global de l'implantation de ce nouveau crédit.

### **La prestation électronique de services : l'axe de communication privilégié pour faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens et des entreprises**

Le développement de la prestation électronique de services demeure au cœur de l'amélioration continue des services de Revenu Québec et répond véritablement à l'attente de la clientèle d'obtenir des services toujours plus accessibles, conviviaux et efficaces.

Voici quelques réalisations notables de l'exercice 2010-2011 :

- Le développement du projet Mon dossier en ligne, qui a été implanté en 2009-2010 et qui offre aux citoyens un espace électronique informationnel et transactionnel. Ce développement porte maintenant à 24 le nombre de services en ligne disponibles.
- Les nouveautés apportées aux services Clic Revenu destinés aux entreprises, parmi lesquelles se trouve la délivrance instantanée d'une attestation de Revenu Québec à toutes les entreprises répondant aux critères préétablis.
- Les travaux en cours visant la mise en place de services en ligne pour le nouveau crédit d'impôt pour solidarité, en vigueur à compter de juillet 2011.
- La révision générale du site Internet informationnel de Revenu Québec, laquelle a notamment permis de simplifier la navigation pour les aînés et d'ajouter de l'information et des documents mieux adaptés à certains besoins des entreprises.

## La perception des pensions alimentaires

Le Programme de perception des pensions alimentaires, qui a fêté ses 15 ans en décembre 2010, a permis à Revenu Québec d'acquérir un savoir-faire incomparable. De plus, l'efficacité de son administration place le Québec en tête de file, tant au Canada qu'à l'étranger, dans ce domaine.

Pour l'exercice 2010-2011, Revenu Québec maintient à 80 % le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier. Selon une enquête de Statistique Canada, cette performance est nettement supérieure à celle des dix autres provinces et territoires étudiés.

## Les prix et distinctions

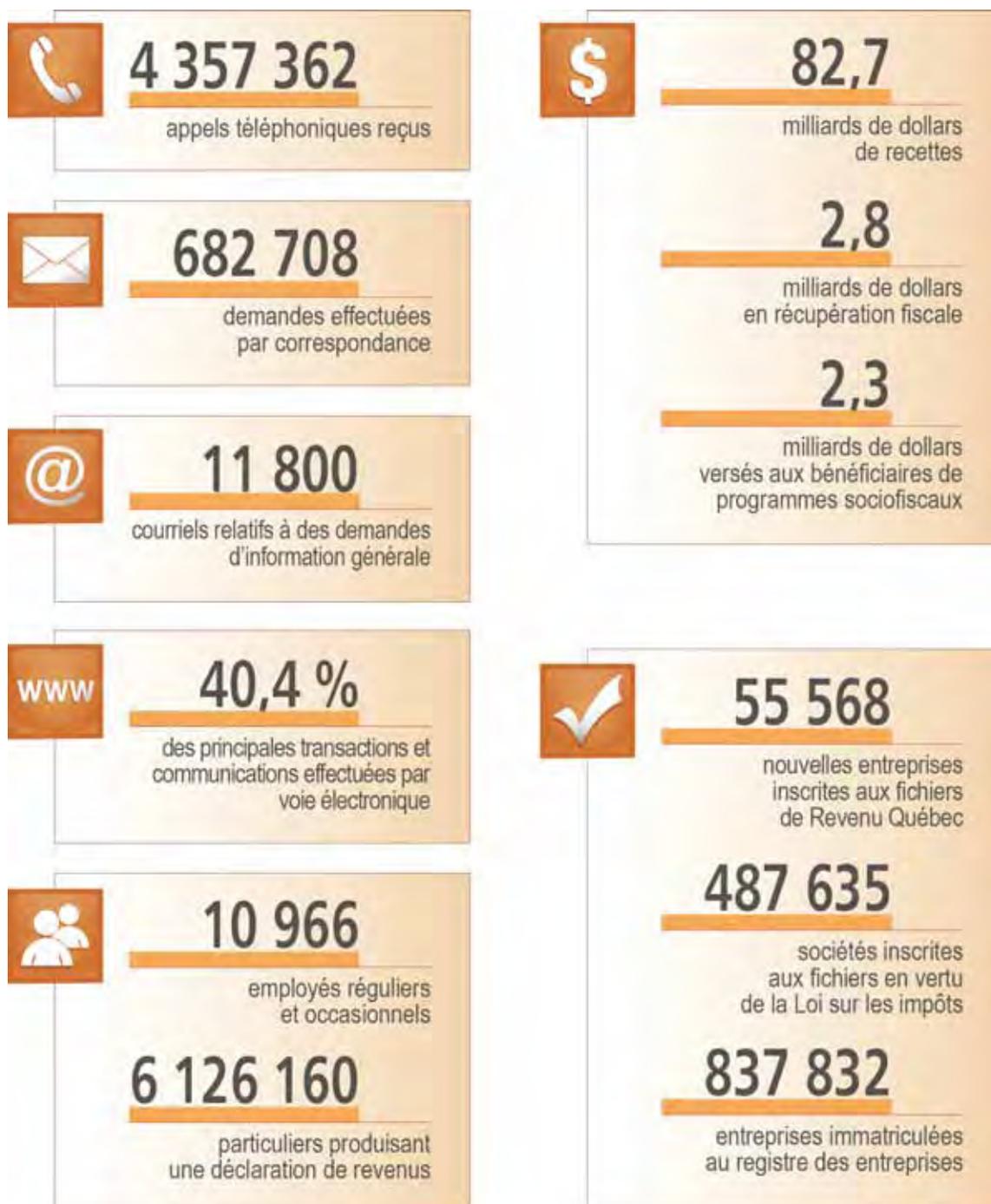
Revenu Québec a obtenu à nouveau cette année plusieurs prix d'excellence et mentions d'honneur. Ces distinctions, obtenues notamment en matière de services publics, de technologies de l'information et de gestion, témoignent des efforts constants qu'il déploie pour demeurer à la fine pointe, voire figurer parmi les chefs de file dans ces domaines.

Parmi les prix qu'il a obtenus, il convient de mentionner les suivants :

- Le premier prix de l'Organisation des Nations unies en matière de services publics, dans la catégorie Amélioration de la prestation de services, pour la zone géographique Europe et Amérique du Nord. Revenu Québec a reçu ce prix pour le projet Indices de richesse. Pour souligner l'importance du prix obtenu par Revenu Québec, les députés de l'Assemblée nationale ont adopté à l'unanimité une motion.
- Le premier prix Zénith du Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec, dans la catégorie Site Internet.

## Chiffres clés

Voici quelques chiffres clés relatifs notamment aux services à la clientèle, aux ressources humaines, aux recettes, à la récupération fiscale, aux déclarations de revenus et à la prestation électronique de services.



# PARTIE



## Présentation de Revenu Québec



Photo : Bureau de Jonquière

## Mission, vision, valeurs et éthique

### Mission

**Revenu Québec a pour mission de percevoir les impôts et les taxes nécessaires au financement des services publics et d'administrer les programmes que lui confie le gouvernement.**

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, soit l'essentiel du financement des programmes gouvernementaux. Néanmoins, son rôle dépasse largement celui de la perception des taxes et des impôts. En effet, les interventions de Revenu Québec consistent à

- assurer le respect de l'équité fiscale en réalisant des activités de recouvrement et de contrôle fiscal, y compris des activités d'information, de prévention et de lutte contre l'évasion fiscale;
- 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;
- administrer les programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail, l'allocation-logement, le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée et l'incitatif québécois à l'épargne-études;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises;
- assurer, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Revenu Québec joue également un rôle conseil important auprès du gouvernement en matière de fiscalité afin d'assurer une meilleure équité fiscale et une plus grande simplicité d'administration.

Par ailleurs, l'expertise développée par Revenu Québec dans tous les aspects de l'administration fiscale lui permet notamment d'assurer des services de perception, de développement de systèmes, d'expédition massive ou de vérification interne pour le compte de partenaires gouvernementaux. À ce sujet, il perçoit entre autres les contributions pour le Régime de rentes du Québec, le régime d'assurance maladie du Québec, la Commission des normes du travail, le Régime québécois d'assurance parentale, la Société québécoise de récupération et de recyclage<sup>1</sup>, le Fonds de l'assurance médicaments et le Fonds de partenariat touristique. De plus, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, Revenu Québec perçoit les contributions des employeurs pour la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec.

1. Perception du droit sur la vente de chaque pneu neuf.

## Vision

**Ensemble, nous contribuons avec fierté à assurer le financement et la qualité des services publics.**

Dans son plan stratégique 2009-2012, Revenu Québec s'est doté d'une vision reflétant la finalité de sa mission, qu'il compte réaliser grâce à la contribution de son personnel et de ses partenaires.

## Valeurs

Pour réaliser sa mission et sa vision, les actions de Revenu Québec et de son personnel reposent sur les quatre valeurs suivantes :

- l'équité, qui consiste à faire une application juste, impartiale mais humaine des lois sous sa responsabilité;
- le sens du service, qui se traduit par la courtoisie, la disponibilité et l'efficacité. Il implique également la neutralité du personnel ainsi que l'utilisation et la conservation en toute confidentialité des renseignements qui lui sont confiés;
- le respect, qui se reflète dans l'ensemble des relations que Revenu Québec entretient avec sa clientèle en la traitant avec égards, en l'écoutant et en communiquant avec elle de façon simple et claire. Cette valeur consiste également à reconnaître l'importance, la différence et la contribution de chaque personne, en lui faisant confiance et en agissant avec transparence;
- le sens des responsabilités, qui se traduit par un personnel engagé, solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels et qui a le souci de maintenir et d'améliorer ses compétences.

Ces valeurs constituent des guides pour le personnel et assurent à la clientèle des services courtois et adaptés à ses besoins et à ses attentes.

## Éthique

Revenu Québec s'est doté d'un plan d'action en éthique en novembre 2009, s'échelonnant de 2009 à 2012. Ce plan vise à favoriser et à maintenir une culture éthique au sein de Revenu Québec. La démarche éthique contribue à faire naître un sentiment de responsabilité individuelle afin que chaque membre de l'organisation ait le souci d'agir de façon responsable, évalue les conséquences possibles de ses actions et consulte au besoin d'autres personnes avant de prendre une décision.

Pour la mise en œuvre de la démarche éthique, Revenu Québec s'appuie sur une organisation structurée autour d'un responsable organisationnel, un comité d'orientation, un réseau de vigie et un réseau de personnes-ressources. Il met également à la disposition de l'ensemble de son personnel une section sur l'éthique dans l'intranet organisationnel.

## Engagements et clientèle

### Engagements

La qualité des services est au cœur des engagements de Revenu Québec. Dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, Revenu Québec a pris des engagements précis en matière de qualité des services offerts. Dix-sept de ces engagements comportent des cibles mesurables qui permettent d'évaluer les services qu'il offre. Ces engagements constituent un gage de qualité et de professionnalisme. Ils sont également l'assurance d'un accueil respectueux, cordial et courtois.

Les engagements de Revenu Québec envers sa clientèle sont inscrits dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, qui est disponible dans son site Internet et dans tous ses comptoirs de service. La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* peut également être consultée dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers 2010*.

### Clientèle

La clientèle de Revenu Québec est nombreuse et diversifiée en raison des différents domaines dans lesquels l'organisation intervient. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens qui produit des déclarations de revenus, dont environ 9 % sont des particuliers en affaires, les bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux ainsi que la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés et les mandataires qui perçoivent des taxes ainsi que des retenues à la source et qui les remettent à l'État. Le tableau 1 témoigne de l'ampleur et de la diversité de la clientèle.



**TABLEAU 1** Clientèle par catégories

Clientèle <sup>1</sup>	Exercice 2008-2009	Exercice 2009-2010	Exercice 2010-2011	Variation 2010-2011/ 2009-2010
<b>Particuliers</b>				
Particuliers <sup>2</sup>	6 001 300	6 066 683	6 126 160	1,0 %
Particuliers en affaires <sup>2, 3</sup>	539 861	549 108	556 951	1,4 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	264 806	264 480	265 287	0,3 %
Bénéficiaires – Crédit pour frais de garde d'enfants	360 897	399 141	408 041	2,2 %
Bénéficiaires – Prime au travail	561 945	551 672	558 281	1,2 %
Bénéficiaires – Allocation-logement	127 218	121 059	116 157	- 4,0 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers	1 095 574	1 110 798	1 151 271	3,6 %
Bénéficiaires – Crédit pour TVQ	2 336 135	2 332 164	2 377 499	1,9 %
Bénéficiaires – Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée <sup>4</sup>	157 026	185 735	201 833	8,7 %
Bénéficiaires – Incitatif québécois à l'épargne-études <sup>5</sup>	170 822	321 043	424 354	32,2 %
<b>Entreprises</b>				
Sociétés <sup>6</sup>	456 997	473 085	487 635	3,1 %
Mandataires – TVQ <sup>7</sup>	630 628	642 764	650 878	1,3 %
Mandataires – TPS/TVH <sup>8</sup>	601 742	613 505	620 058	1,1 %
Mandataires – Retenues à la source <sup>9</sup>	294 983	297 198	297 049	- 0,1 %
Mandataires – Tabac et carburants <sup>10</sup>	14 612	14 272	13 661	- 4,3 %
Immatriculées au registre des entreprises <sup>11</sup>	740 635	809 497	837 832	3,5 %

1. La même clientèle peut se trouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers et de particuliers en affaires ayant produit une déclaration de revenus pour les années d'imposition 2007, 2008 et 2009, comptabilisées respectivement dans les exercices 2008-2009, 2009-2010 et 2010-2011.
3. Nombre de particuliers en affaires ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Nombre de bénéficiaires inscrits aux versements anticipés ou ayant fait la demande dans leur déclaration de revenus pour les années d'imposition 2007, 2008 et 2009, comptabilisées respectivement dans les exercices 2008-2009, 2009-2010 et 2010-2011.
5. Nombre de bénéficiaires de l'incitatif québécois à l'épargne-études. Pour l'année 2007, le nombre a été rajusté pour tenir compte du nombre de bénéficiaires plutôt que du nombre de demandes.
6. Nombre de sociétés, ayant un statut régulier, inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur les impôts.
7. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TVQ.
8. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TPS/TVH, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
9. En 2010-2011, plus de 54 % des pensions alimentaires ont été perçues par retenue à la source avec la collaboration de 18 355 employeurs.
10. Nombre de mandataires inscrits aux fichiers des lois correspondantes, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.
11. Les entreprises immatriculées au registre des entreprises incluent les entreprises individuelles, les sociétés de personnes et les personnes morales faisant des affaires au Québec.

Le tableau 1 montre la croissance importante (32,2 %) du nombre de bénéficiaires de l'incitatif québécois à l'épargne-études (IQEE) de 2009-2010 à 2010-2011. Cette augmentation est attribuable au fait que les fournisseurs de REEE avaient jusqu'au 31 décembre 2010 pour demander l'IQEE au nom des bénéficiaires pour les cotisations versées en 2007, ce qui a occasionné un nombre plus important de demandes.

## Organisation

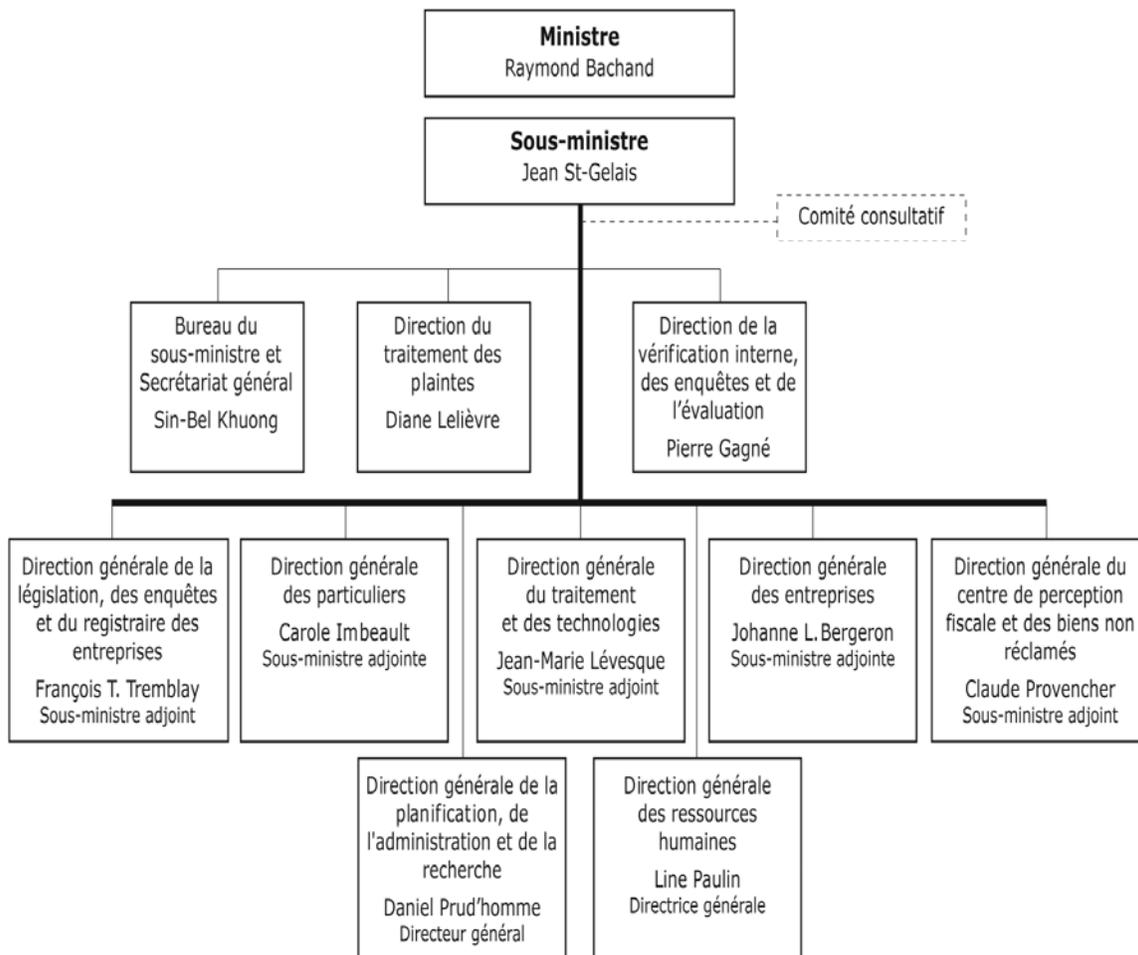
Revenu Québec est constitué de 7 directions générales ainsi que de 3 unités administratives relevant du sous-ministre et regroupant 10 966 employés réguliers et occasionnels au 31 mars 2011. L'organigramme est présenté à la page suivante.

Un comité consultatif composé de représentants de citoyens, d'entreprises ainsi que d'experts du domaine de la fiscalité et du milieu universitaire a été constitué pour qu'il donne son avis sur tout élément soumis par le ministre ou le sous-ministre du Revenu. Ainsi, il peut être amené à les conseiller sur le choix des objectifs et des indicateurs de performance et à donner son avis sur les résultats atteints. Il compte dix membres de l'externe et deux membres de l'interne, dont le sous-ministre. De même, un comité de vérification agit à titre de conseiller du sous-ministre dans l'exercice de ses responsabilités, notamment celles relatives au contrôle interne, à la gestion des risques et aux contrôles financiers. Ce comité, qui vise à évaluer les contrôles mis en place par Revenu Québec à l'égard de ses activités, est composé du sous-ministre et de quatre membres externes n'ayant aucun lien avec Revenu Québec.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise grâce à seize comptoirs de service répartis dans treize villes du Québec et un bureau à Toronto. De plus, un centre d'assistance aux services à la clientèle, situé à Chandler, répond aux questions relatives aux services en ligne.



## Organigramme au 31 mars 2011



## Ressources

Revenu Québec planifie l'affectation de ses ressources selon des objectifs d'optimisation de la gestion de la fiscalité québécoise et des services offerts aux citoyens et aux entreprises. Cette section présente la répartition des ressources de Revenu Québec au 31 mars 2011.

### Ressources humaines

La qualité des services que Revenu Québec offre à sa clientèle et à ses partenaires se distingue grâce à l'engagement et à la compétence de son personnel. Cette section présente la distribution des membres de son personnel régulier et occasionnel par catégories d'emploi ainsi que l'effectif utilisé, réparti par secteurs d'activité.

### Personnel régulier et occasionnel

Au 31 mars 2011, Revenu Québec comptait un total de 10 966 employés, dont 8 752 employés réguliers et 2 214 employés occasionnels. À ce nombre s'ajoutaient 328 étudiants et stagiaires rémunérés. Le tableau 2 présente la distribution par catégories d'emploi du personnel en poste au 31 mars 2011.

**TABLEAU 2** Personnel en poste au 31 mars 2011<sup>1</sup>

Catégories d'emploi	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Personnel régulier</b>			
Cadres	461	476	499
Professionnels	2 624	2 808	3 298
Techniciens	3 260	3 214	3 594
Employés de bureau	1 295	1 280	1 351
Ouvriers	10	12	10
<b>Total</b>	<b>7 650</b>	<b>7 790</b>	<b>8 752</b>
<b>Personnel occasionnel</b>			
Cadres	7	7	6
Professionnels	169	222	220
Techniciens	1 070	952	801
Employés de bureau	1 443	1 318	1 177
Ouvriers	10	8	10
<b>Total partiel</b>	<b>2 699</b>	<b>2 507</b>	<b>2 214</b>
<b>Total du personnel régulier et occasionnel</b>	<b>10 349</b>	<b>10 297</b>	<b>10 966</b>
Étudiants et stagiaires rémunérés	115	176	328
<b>Total général</b>	<b>10 464</b>	<b>10 473</b>	<b>11 294</b>

1. Les postes vacants sont exclus.

## Effectif utilisé par secteurs d'activité

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2011, Revenu Québec a utilisé 9 793 équivalents temps complet (ETC). Le tableau 3 présente l'effectif utilisé, réparti par secteurs d'activité, en nombre et en pourcentage, pour les trois derniers exercices.

**TABLEAU 3** Effectif utilisé par secteurs d'activité

Secteurs d'activité	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
	ETC	%	ETC	%	ETC	%
<b>Activités liées aux particuliers</b>						
Accueil, correspondance et centre d'appels	644,0		675,5		691,0	
Traitement normalisé des déclarations	226,6		220,3		218,1	
Traitement des pensions alimentaires	456,0		452,5		449,4	
Cotisation et comptabilisation	501,0		477,6		479,6	
Contrôle fiscal	658,7		651,6		644,5	
Services administratifs et techniques	157,9		169,8		196,1	
<b>Total partiel</b>	<b>2 644,2</b>	<b>28,6</b>	<b>2 647,3</b>	<b>27,9</b>	<b>2 678,7</b>	<b>27,3</b>
<b>Activités liées aux entreprises</b>						
Accueil, correspondance et centre d'appels	499,0		509,9		499,0	
Registre des entreprises	105,4		101,0		99,4	
Traitement normalisé des déclarations	92,8		81,4		72,8	
Cotisation et comptabilisation	367,8		376,0		402,9	
Contrôle fiscal	1 440,5		1 439,9		1 437,5	
Services administratifs et techniques	215,4		256,0		279,2	
<b>Total partiel</b>	<b>2 720,9</b>	<b>29,4</b>	<b>2 764,2</b>	<b>29,2</b>	<b>2 790,8</b>	<b>28,5</b>
<b>Activités centralisées</b>						
Oppositions et contentieux	183,3		208,0		251,3	
Politiques, législation et interprétation	110,5		105,9		101,7	
Plaintes et communications	25,2		14,0		16,9	
Biens non réclamés	57,7		59,5		74,0	
Technologies	858,1		941,5		967,5	
Recouvrement de créances	707,0		699,0		675,9	
Contrôle fiscal	521,0		555,1		734,8	
Traitement de masse	179,2		190,6		163,8	
Encaissement	126,2		124,0		120,2	
<b>Total partiel</b>	<b>2 768,2</b>	<b>30,0</b>	<b>2 897,6</b>	<b>30,6</b>	<b>3 106,1</b>	<b>31,7</b>
<b>Gestion de l'organisation</b>						
Conseil	16,6		15,8		15,5	
Planification et administration centrale	376,2		394,7		415,3	
Services administratifs et techniques	285,6		302,2		320,8	
<b>Total partiel</b>	<b>678,4</b>	<b>7,3</b>	<b>712,7</b>	<b>7,5</b>	<b>751,6</b>	<b>7,7</b>
<b>Encadrement</b>	<b>431,0</b>	<b>4,7</b>	<b>454,9</b>	<b>4,8</b>	<b>465,6</b>	<b>4,8</b>
<b>Total général</b>	<b>9 242,7</b>	<b>100,0</b>	<b>9 476,7</b>	<b>100,0</b>	<b>9 792,8</b>	<b>100,0</b>

La comparaison de l'effectif utilisé en 2010-2011 avec celui utilisé en 2009-2010 révèle une hausse totale de 316,1 ETC. Cette hausse s'explique principalement par une augmentation de 208,5 ETC dans les activités centralisées, plus particulièrement dans les activités Oppositions et contentieux, Technologies et Contrôle fiscal. Elle résulte notamment des suites de la prise en charge de 49 juristes du ministère de la Justice à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2009, de l'intensification des activités de contrôle fiscal, telles que l'optimisation de la gestion des créances, le projet sur la facturation obligatoire dans le secteur de la restauration, la présence continue de vérificateurs sur les 50 plus grands chantiers et la lutte contre les planifications fiscales abusives.

Par ailleurs, une augmentation de 31,4 ETC est également observée dans les activités liées aux particuliers. Elle est attribuable à l'implantation du crédit d'impôt pour solidarité ainsi qu'aux efforts déployés dans le but d'atteindre les objectifs fixés dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire et à ceux liés à l'entretien informatique.

Une augmentation de 26,6 ETC est aussi observée dans les activités liées aux entreprises. Elle est attribuable à l'accroissement des efforts visant la mise en œuvre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

Finalement, l'augmentation de l'effectif affecté à la gestion de l'organisation et à l'encadrement de 49,6 ETC s'explique par la mise en place du nouveau statut de Revenu Québec, l'implantation du volet Ressources humaines (SGR-2) du Système automatisé de gestion intégrée des ressources (SAGIR) et le transfert des activités de contrôle comptable.

## Accueil des étudiants et des stagiaires

L'embauche d'étudiants fait partie des mesures avancées pour assurer la relève et le renouvellement du personnel. Revenu Québec met tout en œuvre pour que les étudiants puissent développer leurs compétences et acquérir de nouvelles expériences de travail. Ainsi, il a accueilli 1 026 étudiants et stagiaires. Parmi eux, 393 ont travaillé au cours de l'été 2010 et 398 ont été engagés à temps partiel au cours de l'automne ou de l'hiver. De plus, l'organisation a accueilli 222 stagiaires rémunérés et 13 stagiaires non rémunérés pendant l'exercice financier 2010-2011.

Dans le cadre du programme Jeunes explorateurs d'un jour, Revenu Québec a permis à 23 élèves des niveaux secondaire et collégial de passer une journée dans ses bureaux de Québec, de Montréal et de la Montérégie. Ce programme sensibilise les jeunes à l'importance des services publics dans la vie de tous les jours et leur permet d'explorer un métier ou une profession qui correspond à leurs champs d'intérêt.

## Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime d'aménagement et de réduction du temps de travail consistent à améliorer la qualité de vie au travail du personnel en lui permettant notamment une meilleure conciliation entre le travail et la vie personnelle. Au 31 mars 2011, 1 970 membres du personnel avaient choisi ce régime comparativement à 2 025 membres au 31 mars 2010, ce qui représente une légère baisse. Parmi les 1 970 membres, il y a 7 cadres, 767 professionnels et 1 196 techniciens, employés de bureau et ouvriers.

## Ressources financières

Le budget total de Revenu Québec a atteint 1,7 milliard de dollars en 2010-2011, incluant le budget du compte de gestion de la TPS/TVH, qui s'est établi à 129,2 millions de dollars. Le tableau 4 en présente les principales données.

**TABLEAU 4** Sommaire des écarts budgétaires et de dépenses (par crédits et en milliers de dollars)

Par crédits	(En milliers de dollars)					
	2008-2009	2009-2010	2010-2011		Écarts budgétaires par rapport à 2010-2011	Écarts de dépenses par rapport à 2009-2010
	Dépenses <sup>1</sup>	Dépenses <sup>2</sup>	Dépenses <sup>3</sup>	Budget		
<b>Crédits votés</b>						
<b>Programme 01 – Administration fiscale</b>						
Rémunération	313 057	327 851	356 309	352 990	3 319	28 458
Fonctionnement	94 871	99 627	105 621	111 307	- 5 686	5 994
Amortissement – Immobilisations	2 239	2 601	3 136	3 139	- 3	535
Acquisition d'immobilisations, avances et autres <sup>4</sup>	3 578	2 581	24 022	26 119	- 2 097	21 441
Transferts	3 812	3 399	8 108	8 124	- 16	4 709
Affectation aux fonds spéciaux	119 449	113 870	116 175	118 328	- 2 153	2 305
<b>Total partiel</b>	<b>537 006</b>	<b>549 929</b>	<b>613 371</b>	<b>620 007</b>	<b>- 6 636</b>	<b>63 442</b>
<b>Crédits permanents</b>						
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	10	10	4	10	- 6	- 6
Intérêts sur remboursement	35 040	18 387	25 553	27 279	- 1 726	7 166
Créances douteuses <sup>5</sup>	797 520	900 400	933 000	933 000	0	32 600
<b>Total partiel</b>	<b>832 570</b>	<b>918 797</b>	<b>958 557</b>	<b>960 289</b>	<b>- 1 732</b>	<b>39 760</b>
<b>Total</b>	<b>1 369 576</b>	<b>1 468 726</b>	<b>1 571 928</b>	<b>1 580 296</b>	<b>- 8 368</b>	<b>103 202</b>
Crédits renouvelables <sup>6</sup>	7 667	8 368	9 078	9 078	0	710
Compte de gestion de la TPS/TVH	132 426	145 752	136 574	129 186	7 388	- 9 178
<b>Total général</b>	<b>1 509 669</b>	<b>1 622 846</b>	<b>1 717 580</b>	<b>1 718 560</b>	<b>- 980</b>	<b>94 734</b>

1. Données provenant des comptes publics 2008-2009.

2. Données provenant des comptes publics 2009-2010.

3. Données provenant des comptes publics 2010-2011.

4. Données présentant des déboursés, non des dépenses.

5. La dépense pour créances douteuses permet de comptabiliser les pertes subies par l'État pour les créances qui ne peuvent pas être recouvrées et qui doivent être annulées à la suite d'une faillite ou radiées après l'épuisement des recours effectués pour les recevoir.

6. La Loi sur le curateur public (LRQ, chapitre C-81) prévoit que les honoraires, les intérêts et les autres sommes perçus par Revenu Québec en application de cette loi sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'exercice financier au cours duquel ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

## Dépenses et budget

Les dépenses ont atteint 1 717 millions de dollars, soit près de 1 million de dollars de moins que le budget prévu pour le programme d'administration fiscale en 2010-2011. Les dépenses réelles ont été inférieures aux prévisions budgétaires pour les postes concernant le fonctionnement (5,7 millions de dollars), l'acquisition d'immobilisations, les avances et autres (2,1 millions de dollars) ainsi que pour l'affectation aux fonds spéciaux (2,2 millions de dollars). En contrepartie, les dépenses de 136,6 millions de dollars liées à l'administration de la TPS/TVH ont été supérieures à la prévision de 129,2 millions de dollars en raison de l'augmentation des efforts consacrés à cette activité.

## Dépenses 2010-2011 et exercice précédent

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses liées aux crédits votés ont augmenté de 63,4 millions de dollars. Cette variation s'explique en majeure partie par

- l'augmentation des dépenses de rémunération (28,5 millions de dollars) attribuable à une hausse de l'effectif requis pour assurer la mise en œuvre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire et la prise en charge du crédit d'impôt pour solidarité, aux avancements d'échelon et à l'ajustement rétroactif prévu dans les conventions collectives;
- l'augmentation des dépenses de fonctionnement (5,7 millions de dollars) liée à l'effectif additionnel;
- l'accroissement des dépenses relatives à l'acquisition d'immobilisations, aux avances et autres, tels les stocks et les frais payés d'avance (21,4 millions de dollars), découlant principalement de la modification de convention comptable liée au changement de statut de Revenu Québec le 1<sup>er</sup> avril 2011;
- l'augmentation des dépenses de transferts (4,7 millions de dollars) explicable par les nouvelles subventions accordées dans le cadre des mesures qui touchent les restaurateurs;
- l'augmentation de l'affectation aux fonds spéciaux (2,3 millions de dollars) en raison d'une hausse de l'amortissement lié aux investissements en technologies de l'information.

En ce qui concerne les crédits permanents, les dépenses ont augmenté de 39,8 millions de dollars. Cette augmentation est principalement due à une hausse de 32,6 millions de dollars de la dépense pour créances douteuses causée notamment par les revenus additionnels découlant de l'intensification des travaux de récupération fiscale ainsi qu'à une hausse de 7,2 millions de dollars de la dépense d'intérêts sur remboursement.

Finalement, la dépense liée à l'administration de la TPS/TVH sur le territoire québécois a connu une diminution de 9,2 millions de dollars en comparaison avec l'exercice 2009-2010. Cette diminution est attribuable à une baisse du plafond prévu dans l'entente établie avec le gouvernement fédéral, ce qui a pour effet de ne pas compenser en totalité les efforts fournis par Revenu Québec pour administrer la TPS/TVH.

## Fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale du Québec. Ce type de fonds gère, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et rend compte distinctement de leur utilisation en précisant les dépenses et les revenus occasionnés à cette fin.

Revenu Québec a la responsabilité des quatre fonds spéciaux suivants : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information et le Fonds de fourniture de biens ou de services. Les sommaires des revenus et des dépenses pour chacun de ces fonds sont présentés à l'annexe 4 du présent rapport.

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

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

Le tableau 5 présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement du Canada accorde pour l'administration de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

**TABLEAU 5** Compensation financière – TPS/TVH

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Salaire moyen (en dollars)	50 179	52 037	51 524
Années-personnes (ensemble des taxes, incluant la TPS/TVH)	3 021	3 154	3 205
Années-personnes (TPS/TVH seulement)	1 480	1 545	1 571
Compensation financière (en milliers de dollars) <sup>1</sup>	132 426	145 752	136 574
Mandataires inscrits au fichier de la TPS/TVH au 31 mars <sup>2</sup>	601 742	613 505	620 058

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS/TVH et la gestion des litiges. Par ailleurs, les compensations financières 2008-2009 et 2009-2010 incluent une somme de 1,53 million de dollars et de 3,85 millions de dollars respectivement pour les rajustements salariaux rétroactifs au 10 août 1998 et relatifs à une décision arbitrale ainsi qu'aux ententes pour les emplois à caractère fiscal.

La compensation financière 2010-2011 contient également un rajustement de 611 304 \$ pour refléter l'augmentation salariale rétroactive de 0,5 % applicable à l'exercice 2010-2011.

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

## Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles occupent une place très importante dans les aspects opérationnels de Revenu Québec. Les quelque 15 millions des principales transactions et communications effectuées par voie électronique en 2010-2011 ainsi que les 13 millions de visites du site Internet en témoignent. En fait,

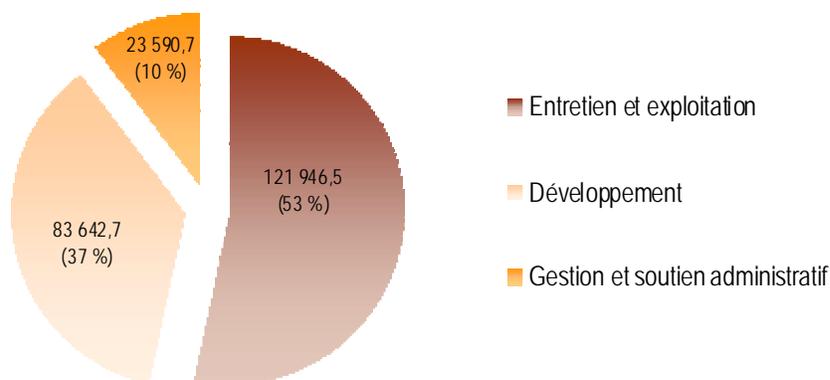
l'apport technologique permet d'être toujours plus efficient et efficace dans la prestation de services ainsi que dans le traitement à grand volume.

C'est pourquoi les actifs informatiques et les applications en ressources informationnelles de Revenu Québec sont constamment adaptés afin de soutenir adéquatement

- la clientèle dans l'accomplissement de ses obligations fiscales;
- les employés dans l'exécution de leurs fonctions, que ce soit ceux qui travaillent dans le domaine des services à la clientèle ou ceux qui travaillent en contrôle fiscal;
- tous les nouveaux besoins découlant directement de la mission de Revenu Québec, des différents programmes gouvernementaux et des mesures visant le retour à l'équilibre budgétaire gouvernemental, dont les objectifs de récupération fiscale qui ont été fixés à Revenu Québec.

Revenu Québec dispose ainsi d'un important parc informatique. Celui-ci est constitué de plus de 23 000 biens matériels, tels des microordinateurs, des serveurs, des équipements de stockage et des imprimantes, ainsi que de quelque 150 systèmes. L'envergure du parc informatique de Revenu Québec exige des investissements importants destinés à entretenir et à développer les ressources informationnelles dans un contexte d'évolution rapide des technologies. Pour 2010-2011, ces investissements se sont traduits par des débours totalisant 229 179,9 milliers de dollars. Le graphique suivant illustre la répartition de cette somme par catégories d'investissements.

**GRAPHIQUE 1** Répartition des débours réels pour 2010-2011 en ressources informationnelles, selon les catégories d'investissements (en milliers de dollars)



Les principales réalisations dans le domaine des ressources informationnelles, pour 2010-2011, sont présentées à la page 97.

# PARTIE 2

La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis



Photo : Bureau de Saint-Romuald

La présente partie fait état des résultats obtenus en ce qui a trait aux orientations et aux objectifs inscrits au *Plan stratégique 2009-2012* de Revenu Québec. Ce plan s'articule autour de trois grands enjeux :

- l'évolution des services offerts pour en assurer la qualité;
- le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics;
- la disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec.

## ENJEU 1

### L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité

#### ORIENTATION

- 1** Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.

**Axe d'intervention 1.1** Prestation électronique de services.

#### Prestation électronique de services

**OBJECTIF 1.1.1** Accroître la gamme des produits et services offerts par voie électronique aux citoyens et aux entreprises.

Indicateur	Cible	Résultats
Proportion des produits et services accessibles par voie électronique.	–	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Services informationnels : 94,4 %.</li> <li>– Services de gestion des dossiers : 71,1 %.</li> <li>– Services transactionnels : 74,7 %.</li> </ul>

Les produits et services offerts par voie électronique sont un moyen privilégié pour échanger avec la clientèle. Revenu Québec a le constant souci de simplifier ses services en ligne pour que sa clientèle accomplisse facilement ses obligations et obtienne les informations sur les programmes existants d'une manière conviviale, en toute confidentialité. À cet égard, il souhaite accroître la proportion de services accessibles par voie électronique pour les trois types de services suivants :

- les services informationnels, qui permettent aux citoyens et aux entreprises d'obtenir l'information nécessaire pour pouvoir s'acquitter adéquatement de leurs obligations ou recevoir tous les crédits et les autres sommes auxquels ils ont droit;
- les services de gestion des dossiers, qui permettent aux citoyens et aux entreprises de consulter les données inscrites dans leur dossier et, dans certains cas, de les modifier. Le service en ligne Changement d'adresse est un exemple de ce type de service;
- les services transactionnels, qui permettent aux citoyens et aux entreprises de transmettre les documents exigés lorsqu'ils s'acquittent d'une obligation ou formulent une demande en ligne.

Dans le cadre des mesures d'harmonisation avec la législation fédérale, Revenu Québec a mis en place, au cours de 2010-2011, l'obligation pour les sociétés, les mandataires et les employeurs concernés de transmettre leurs déclarations par voie électronique. Il s'agit des déclarations de revenus pour les sociétés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1 million de dollars, des déclarations de taxes pour les mandataires ayant des fournitures taxables de plus de 1,5 million de dollars et des déclarations de renseignements pour les employeurs produisant plus de 50 relevés d'un même type.

De plus, d'autres nouveaux services ont été mis en ligne, notamment les suivants :

- transmission de la déclaration de revenus des sociétés à partir d'ImpôtNet Québec;
- dans Mon dossier en ligne,
  - obtenir des renseignements sur une demande de crédit pour TVQ,
  - demander le crédit pour TVQ,
  - demander pour 2009 le crédit d'impôt pour rénovation ou amélioration résidentielles ou modifier une demande,
  - obtenir des renseignements sur une demande de crédit pour particulier habitant un village nordique,
  - consulter les renseignements bancaires relatifs au dépôt direct,
  - modifier les renseignements bancaires relatifs au dépôt direct,
  - consulter les avis de cotisation et les confirmations des remboursements anticipés,
  - consulter des données fiscales,
  - télécharger des données fiscales,
  - consulter un dossier relatif au programme Allocation-logement (PAL);
- demande d'attestation de Revenu Québec;
- versements pour la CSST au moyen du service Déclaration des retenues et des cotisations de l'employeur;
- déclaration de la TPS/TVH et de la TVQ par clicSÉOUR express;
- déclarations de renseignements au moyen d'un service destiné aux préparateurs;
- ceux relatifs au Registraire des entreprises.

<b>OBJECTIF 1.1.2</b>	Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer.	
Indicateur	Cible	Résultat
Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services.	D'ici 2012, faire augmenter la proportion de 30 % par rapport à 2008-2009.	Augmentation de 16,8 % (voir les détails au tableau 6).

Revenu Québec privilégie l'utilisation des services en ligne pour communiquer avec les citoyens et les entreprises. Diverses actions ont donc été réalisées afin d'améliorer la qualité, la convivialité et la disponibilité des services existants. Entre autres, Revenu Québec a collaboré avec le Centre francophone d'information des organisations pour réaliser un sondage portant sur les besoins des entreprises. Des consultations auprès des représentants professionnels et des entreprises ont été organisées en vue d'améliorer l'offre de services en ligne.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la proportion des principales transactions et communications effectuées par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services offerts. En 2010-2011, cette proportion a atteint 40,4 %, soit 16,8 % de plus que la proportion observée en 2008-2009. Ce résultat démontre que l'utilisation des services en ligne s'accroît d'année en année.

**TABLEAU 6** Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services

Services	Proportion des services en ligne			Variation du taux d'utilisation des services en ligne 2010-2011/2008-2009
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
<b>Particuliers</b>				
ImpôtNet Québec	46,1 %	52,1 %	53,5 %	16,1 %
Paiements électroniques (particuliers)	9,6 %	10,6 %	12,3 %	28,1 %
Dépôt direct (particuliers)	48,0 %	48,7 %	52,8 %	10,0 %
<b>Total des transactions (particuliers)</b>	<b>40,7 %</b>	<b>42,8 %</b>	<b>45,9 %</b>	<b>12,8 %</b>
<b>Entreprises</b>				
Inscription aux fichiers de Revenu Québec	12,2 %	14,2 %	15,3 %	25,4 %
Déclaration de taxes (TPS/TVH et TVQ)	14,8 %	16,6 %	24,8 %	67,6 %
Déclaration d'autres taxes	11,0 %	13,0 %	16,7 %	51,8 %
Déclaration des retenues à la source	45,8 %	48,5 %	50,6 %	10,5 %
Déclaration de revenus des sociétés	4,9 %	6,7 %	30,0 %	512,2 %
Déclaration annuelle (Registraire des entreprises)	52,4 %	67,0 %	72,0 %	37,4 %
Déclaration modificative (Registraire des entreprises)	s. o.	25,6 %	36,2 %	s. o.
Dépôt direct (entreprises)	17,2 %	18,4 %	19,4 %	12,8 %
Paiements électroniques (entreprises)	25,0 %	27,7 %	30,2 %	20,8 %
<b>Total des transactions (entreprises)</b>	<b>26,5 %</b>	<b>29,3 %</b>	<b>33,0 %</b>	<b>24,5 %</b>
<b>Total des transactions (particuliers et entreprises)</b>	<b>34,6 %</b>	<b>37,0 %</b>	<b>40,4 %</b>	<b>16,8 %</b>

**OBJECTIF 1.1.3**

Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes.	—	100 % des projets ont fait l'objet d'une évaluation sur la pertinence du recours à des partenaires externes dans la recherche de solutions.

Au cours de l'exercice 2010-2011, Revenu Québec s'est assuré que tous les projets soumis pour approbation aux autorités font l'objet d'une évaluation sur la pertinence du recours à des partenaires externes dans la recherche de solutions. Cette année, 15 projets contribuant à l'amélioration de la prestation électronique de services ont fait l'objet d'une évaluation. De ce nombre, 6 projets vont potentiellement prendre appui sur une solution conçue par des partenaires externes.

Par ailleurs, Revenu Québec a également poursuivi son partenariat avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour optimiser et harmoniser ses façons de faire. Il veut ainsi offrir un meilleur service à la clientèle, entre autres à l'égard de la gestion des représentants et de l'obligation de transmettre par voie électronique des déclarations de revenus, de taxes et de renseignements.

De plus, Revenu Québec a mis en ligne une gamme de services pour faciliter la gestion des dossiers de 1 020 partenaires externes, c'est-à-dire les concepteurs de logiciels de préparation de déclarations de revenus et les institutions financières. Des consultations et des activités de promotion ont également été menées auprès de ces derniers, notamment en ce qui a trait au projet Mon dossier en ligne et aux mesures d'harmonisation avec le gouvernement fédéral.

## ORIENTATION

- 1** Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.

Axe d'intervention 1.2 Qualité des services.

## Qualité des services

### Respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

**OBJECTIF 1.2.1** Atteindre les objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Indicateur	Cible	Résultat
Cibles de la déclaration atteintes ou dépassées.	Atteindre 100 % des cibles chaque année.	16 cibles mesurables sur 17 sont atteintes ou dépassées.

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* concrétise l'engagement de Revenu Québec quant à la qualité des services et constitue un outil de mobilisation efficace de son personnel pour l'atteinte des objectifs qu'il s'est fixés. Elle contient 17 engagements comportant des cibles mesurables, regroupés en objectifs généraux, en objectifs propres aux particuliers et en objectifs propres aux entreprises, pour lesquels les résultats atteints en 2010-2011 sont présentés dans les pages suivantes<sup>2</sup>. Pour l'exercice 2010-2011, 16 cibles mesurables sur 17 ont été atteintes ou dépassées. Celle qui ne l'a pas été concerne l'engagement de traiter une demande de constitution ou d'immatriculation d'entreprise dans un délai de 5 jours (voir page 44).

2. Selon la méthodologie adoptée par Revenu Québec pour évaluer la performance organisationnelle, la cible est considérée comme atteinte lorsque le résultat n'est pas inférieur à plus de cinq points de pourcentage par rapport à la cible si celle-ci est supérieure à 90 % et si le résultat n'est pas inférieur à plus de trois points de pourcentage si la cible est de moins de 90 %.

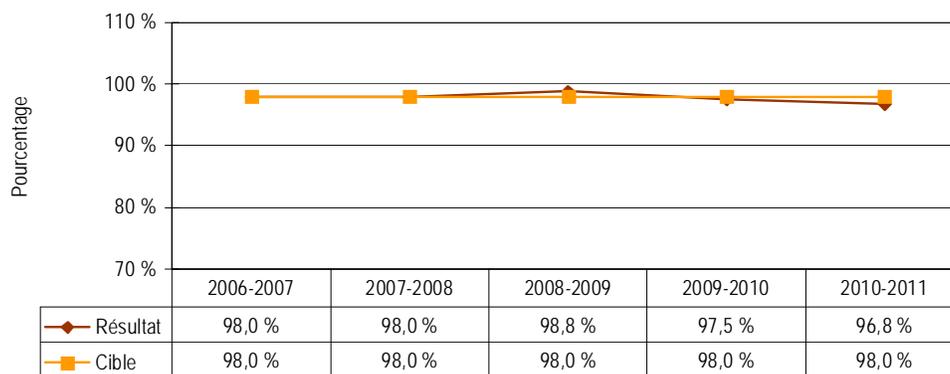
## Objectifs généraux

### L'accessibilité aux services en ligne

Revenu Québec est soucieux d'offrir à sa clientèle un haut taux de disponibilité de ses services en ligne. Ce taux représente la proportion de temps de service réel, c'est-à-dire sans panne, par rapport au temps de service planifié. Il correspond à la différence entre le temps total pour une période visée et le temps nécessaire pour la maintenance des systèmes informatiques.

Objectif 2010-2011	Cible	Résultat
Mettre à votre disposition des services en ligne accessibles en tout temps.	98 %	96,8 %

**GRAPHIQUE 2** Taux d'accessibilité aux services en ligne



En 2010-2011, le taux d'accessibilité aux services en ligne a été de 96,8 %. Le faible écart entre les résultats et la cible s'explique principalement par le temps consacré à la maintenance des systèmes.

### Les courriels

Revenu Québec s'engage à répondre dans les deux jours ouvrables aux demandes d'information d'ordre général reçues par courriel.

Objectif 2010-2011	Cible	Résultat
Lorsque votre demande d'information générale est transmise par courriel, vous répondre dans un délai de deux jours.	75 %	82,5 %

En 2010-2011, Revenu Québec a traité plus de 11 800 courriels relatifs à des demandes d'information générale, soit un volume relativement stable par rapport à l'exercice précédent, où Revenu Québec avait traité plus de 11 600 courriels. Parmi ces courriels, 82,5 % ont reçu une réponse dans un délai de deux

jours. Bien que ce résultat soit légèrement inférieur à celui obtenu en 2009-2010 (84,5 %), il dépasse nettement la cible de 75 %<sup>3</sup>.

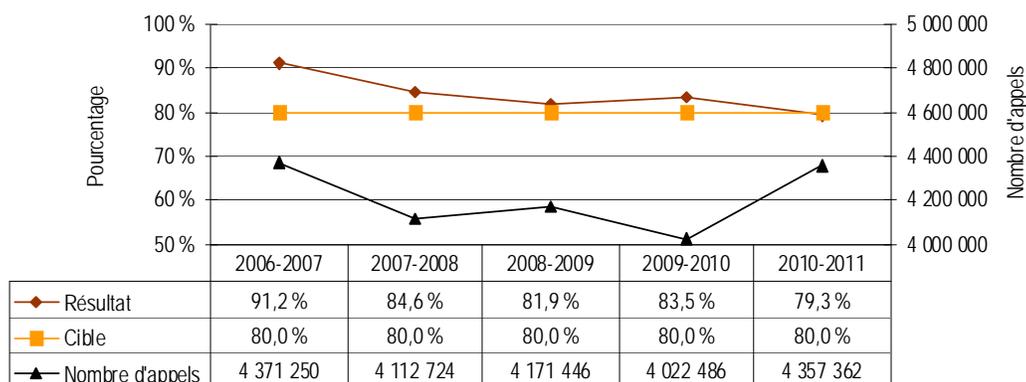
## Les appels téléphoniques

Revenu Québec fournit un service téléphonique de renseignements sans frais et accessible à sa clientèle sur le territoire québécois. Il offre également aux personnes malentendantes un service téléphonique adapté.

L'organisation s'engage à répondre à 80 % des appels téléphoniques dans un délai de deux minutes.

Objectif 2010-2011	Cible	Résultat
Répondre à votre appel téléphonique dans un délai de deux minutes.	80 %	79,3 %

**GRAPHIQUE 3** Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes



Au cours de l'exercice 2010-2011, Revenu Québec a répondu à près de 4,4 millions d'appels, soit une hausse de 8 % par rapport à 2009-2010. Cette hausse s'explique par

- l'entrée en vigueur, pour les mandataires inscrits au fichier de la TPS/TVH, de la Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale en Ontario et en Colombie-Britannique;
- l'implantation de services permettant aux sociétés dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 1 million de dollars et aux employeurs produisant plus de 50 relevés d'un même type de s'acquitter de leur obligation de transmettre respectivement par voie électronique leurs déclarations de revenus et leurs déclarations de renseignements;
- la mise en place du module d'enregistrement des ventes chez les restaurateurs;
- la mise en place du nouveau crédit d'impôt pour solidarité.

3. Les résultats des exercices antérieurs à 2009-2010 ne sont pas disponibles, puisqu'ils ne concernent pas le nouvel engagement de services établi en 2009-2010, lors de la mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

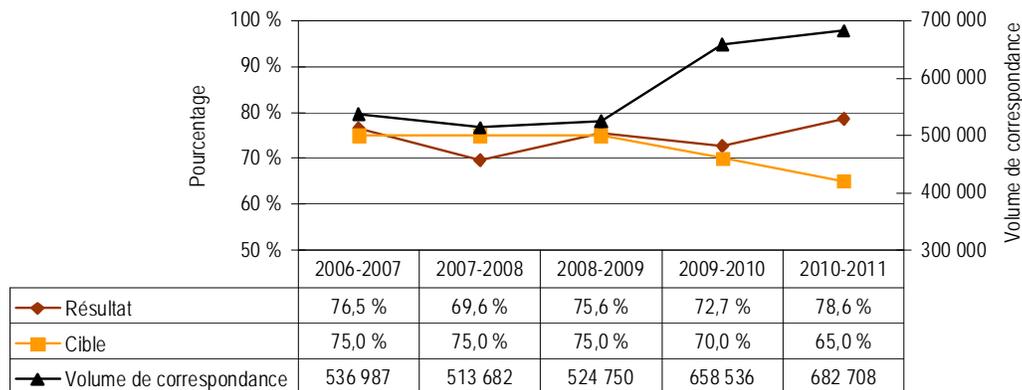
En dépit du nombre accru d'appels téléphoniques reçus, Revenu Québec a réussi à atteindre la cible concernant le délai de réponse des appels téléphoniques en 2010-2011. En effet, ce sont 79,3 % des appels téléphoniques qui ont été pris dans un délai de deux minutes, alors qu'une cible de 80 % était visée.

## La correspondance

Revenu Québec s'engage à donner suite, à l'intérieur d'un délai de 35 jours, aux demandes effectuées par correspondance dans 65 % des cas.

Objectif 2010-2011	Cible	Résultat
Donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours.	65 %	78,6 %

**GRAPHIQUE 4** Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours



En 2010-2011, le volume de correspondance traité a augmenté de près de 4 % par rapport à celui traité au cours de la précédente année en raison notamment de l'obligation de transmettre par voie électronique des déclarations de revenus et de renseignements pour certaines entreprises. Malgré cette hausse de volume, une suite a été donnée dans un délai de 35 jours pour 78,6 % de la correspondance traitée. Ce résultat dépasse de plus de 13 points de pourcentage la cible établie à 65 %.

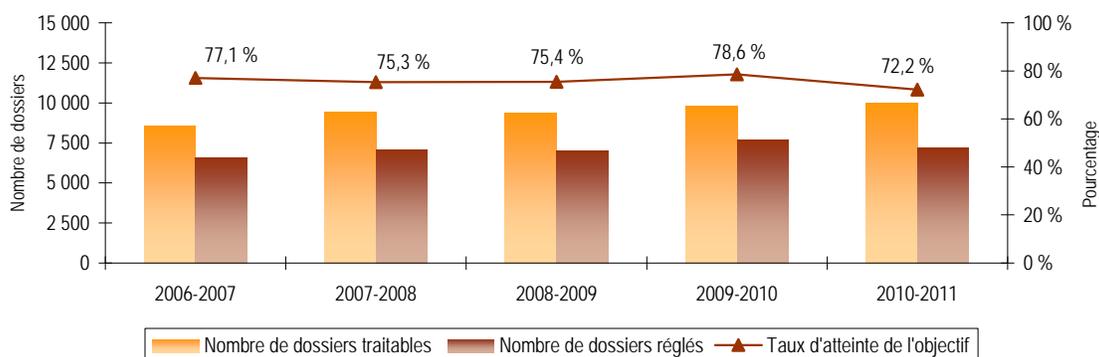
## L'opposition à une cotisation

L'opposition est un recours administratif permettant à un contribuable ou à un mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants de Revenu Québec qui s'assurent de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède le recours aux tribunaux. La révision de l'avis de cotisation est confiée aux directions des oppositions de Montréal ou de Québec. Celles-ci sont des unités distinctes de celles qui établissent les cotisations, ce qui contribue à l'impartialité du processus.

Revenu Québec s'engage à communiquer sa décision relative à un avis d'opposition ainsi que les motifs la justifiant dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis.

Objectif 2010-2011	Cible	Résultat
Vous communiquer la décision de Revenu Québec concernant votre opposition à une cotisation dans un délai de six mois.	75 %	72,2 %

**GRAPHIQUE 5** Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition



Au cours de 2010-2011, 72,2 % des dossiers d'opposition ont fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition. Ce résultat se situe près de la cible de 75 %.

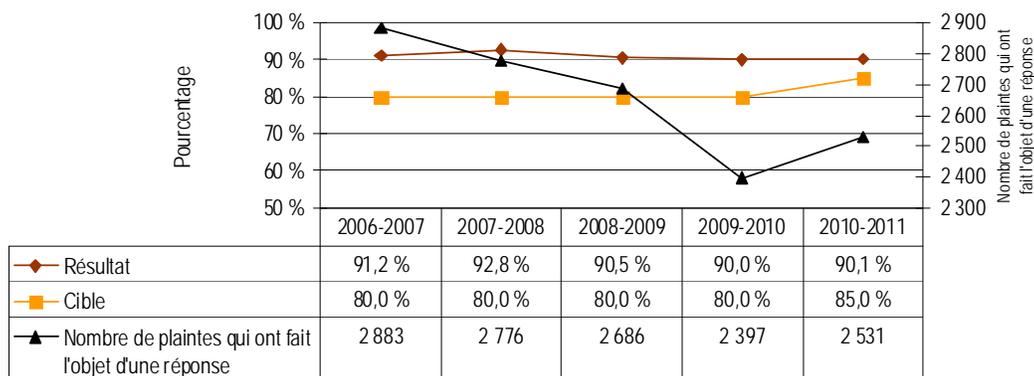
## Les plaintes

Pour Revenu Québec, la gestion des plaintes<sup>4</sup> est un moyen privilégié non seulement pour corriger certaines situations, mais aussi pour améliorer les façons de faire. En effet, elle lui permet de proposer des modifications à des politiques, à des directives, à des procédures administratives et à certaines pratiques. L'organisation s'engage à répondre à 85 % des plaintes dans un délai de 35 jours.

Objectif 2010-2011	Cible	Résultat
Donner suite à votre plainte dans un délai de 35 jours.	85 %	90,1 %

4. Une plainte est l'expression verbale ou écrite, par un citoyen ou une entreprise, ou leur représentant respectif, d'une insatisfaction transmise à un gestionnaire ou au responsable des plaintes, à l'égard du traitement de son dossier ou de la qualité du service rendu.

**GRAPHIQUE 6** Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours



En 2010-2011, Revenu Québec a reçu 2 846 plaintes comparativement à 2 420 en 2009-2010. L'augmentation observée concerne principalement les délais de traitement, les dossiers faisant l'objet d'une contestation et l'accessibilité aux services.

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a traité 2 531 plaintes<sup>5</sup>. Dans 90,1 % des cas, ces plaintes ont fait l'objet d'une réponse dans le délai de 35 jours. Ce résultat dépasse de 5 points de pourcentage la cible fixée à 85 %. D'une manière globale, le délai de traitement des déclarations et des demandes de remboursement figure parmi les principaux motifs de plaintes invoqués par les citoyens.

### *Objectifs propres aux particuliers*

#### La déclaration de revenus des particuliers

Revenu Québec s'engage à effectuer les remboursements ou à délivrer les avis de cotisation en respectant les délais suivants :

- 14 jours pour la déclaration de revenus conforme reçue par voie électronique<sup>6</sup>;
- 28 jours pour la déclaration de revenus conforme reçue sur support papier<sup>6</sup>.

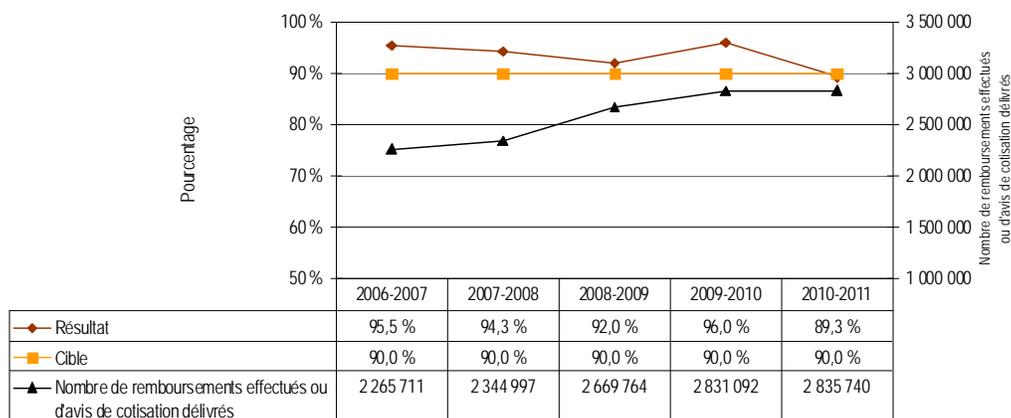
Objectifs 2010-2011	Cibles	Résultats
Lorsque votre déclaration de revenus est transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 14 jours.	90 %	89,3 %
Lorsque votre déclaration de revenus est transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 28 jours.	70 %	87,0 %

5. Le nombre de plaintes traitées diffère du nombre de plaintes reçues. Cette situation s'explique notamment par le fait qu'une plainte traitée au cours de l'exercice peut avoir été reçue au cours de l'exercice précédent. Par exemple, une plainte reçue le 31 mars 2010, est traitée au cours de l'exercice suivant, soit l'exercice 2010-2011.

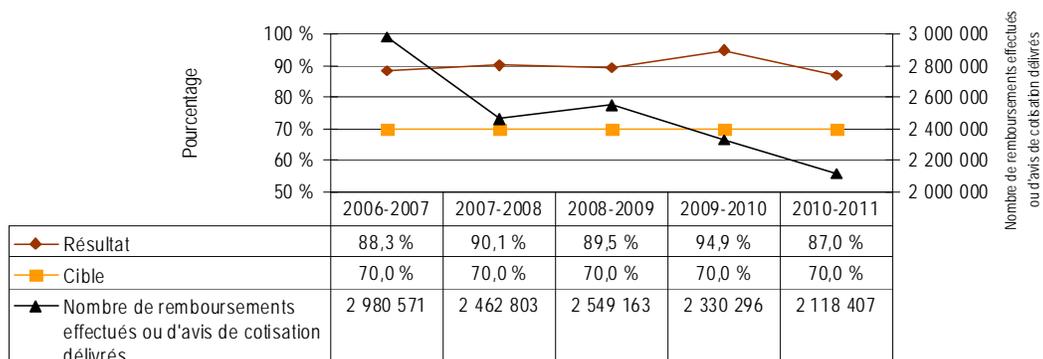
6. À partir de l'exercice 2010-2011, seules les déclarations de revenus conformes sont considérées dans le calcul de l'indicateur. Les données des années antérieures ont été rajustées en conséquence afin de les rendre comparables.

Pour l'exercice 2010-2011, Revenu Québec a effectué des remboursements ou délivré des avis de cotisation concernant 4 954 147 déclarations de revenus des particuliers conformes. Les cibles relatives à ces services ont été respectées. Par ailleurs, la lecture des graphiques 6 et 7 illustre l'intérêt croissant des particuliers pour le mode de transmission par voie électronique. Revenu Québec a ainsi reçu, au cours de l'exercice, près de 3 millions de déclarations par voie électronique.

**GRAPHIQUE 7** Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 14 jours pour les déclarations reçues par voie électronique



**GRAPHIQUE 8** Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 28 jours pour les déclarations reçues sur support papier

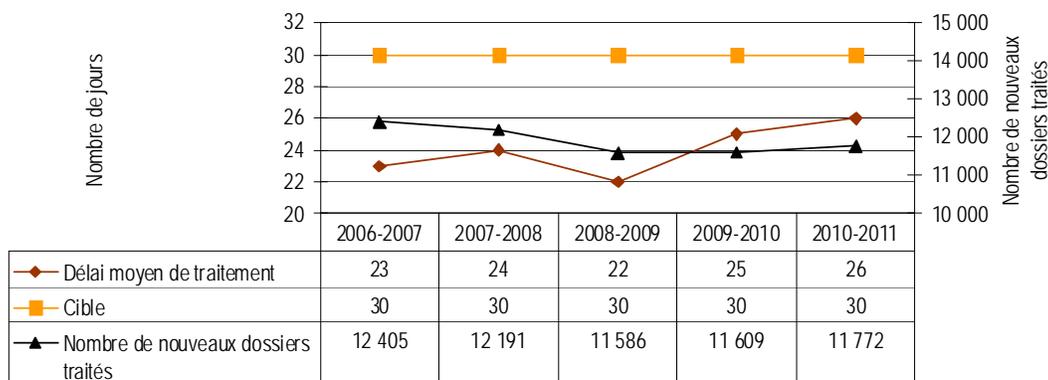


## Les pensions alimentaires

Revenu Québec s'engage à traiter toute nouvelle demande de pension alimentaire dans un délai moyen de 30 jours. Il s'engage également à effectuer, dans 100 % des cas, une première intervention de recouvrement dans un délai de 20 jours suivant le refus de payer du débiteur. Cette première intervention peut consister à aviser ce dernier que son dossier a été transféré au service responsable du recouvrement à Revenu Québec. Elle peut aussi consister en une communication téléphonique, en une demande de paiement ou en un recours administratif ou judiciaire.

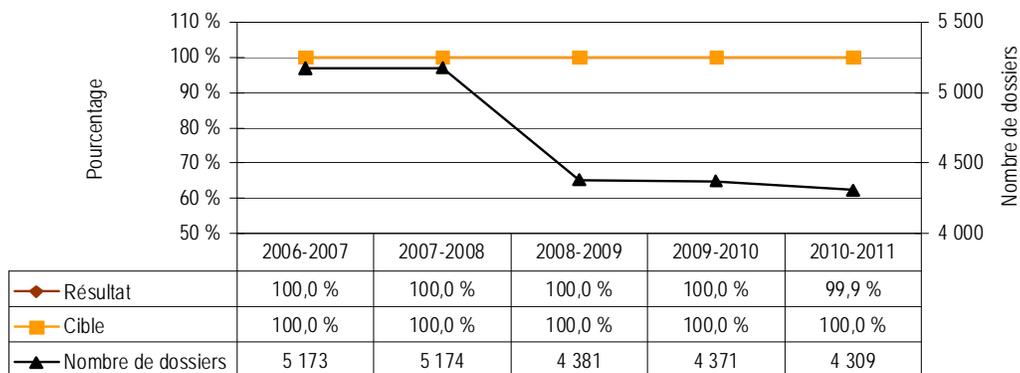
Objectifs 2010-2011	Cibles	Résultats
Traiter rapidement toutes les nouvelles demandes de pension alimentaire.	Délai de 30 jours	26 jours
Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire dans un délai de 20 jours.	100 %	99,9 %

**GRAPHIQUE 9** Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers



En 2010-2011, Revenu Québec a traité les dossiers relatifs aux pensions alimentaires dans un délai moyen de 26 jours, ce qui se situe bien en deçà du délai cible de 30 jours. Il a également effectué une première intervention de recouvrement dans un délai de 20 jours pour la presque totalité des dossiers reçus.

**GRAPHIQUE 10** Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans les délais<sup>1</sup>



1. Dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, le délai cible pour effectuer une première intervention de recouvrement était de 30 jours avant l'exercice 2010-2011. Ce délai a été fixé à 20 jours en 2010-2011.

## Objectifs propres aux entreprises

### Les services offerts par le Registraire des entreprises

Les services offerts par le Registraire des entreprises permettent la tenue d'un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec ainsi que l'administration du régime québécois régissant l'existence des personnes morales. Ces services font l'objet d'une tarification.

Objectifs 2010-2011	Cibles	Résultats
Traiter votre demande de constitution ou d'immatriculation d'entreprise dans un délai de 5 jours.	70 %	61,4 %
Traiter votre déclaration modificative au registre des entreprises dans un délai de 15 jours.	85 %	94,5 %

L'exercice 2010-2011 a été marqué par l'entrée en vigueur d'un nouvel encadrement légal ainsi que par la mise en place d'une nouvelle plateforme technologique permettant notamment aux entreprises de transiger directement en ligne avec le Registraire pour la grande majorité des services offerts. Les efforts consacrés au développement des processus, à la formation du personnel, aux essais, à la conversion des banques de données, au rodage de la nouvelle plateforme de services et au règlement des problèmes rencontrés ont eu une incidence sur les délais de traitement. Ainsi, 61,4 % des demandes de constitution ou d'immatriculation d'entreprises ont été traitées dans un délai de 5 jours ou moins au cours de la dernière année. Ce résultat est inférieur à la cible de 70 % ainsi qu'au résultat de 69,1 % qui a été obtenu en 2009-2010. Pour leur part, les déclarations modificatives soumises par les entreprises ont été traitées dans un délai de 15 jours dans 94,5 % des cas. Ce résultat est comparable à celui de 95,9 %, qui a été obtenu en 2009-2010, et dépasse nettement la cible de 85 %<sup>7</sup>.

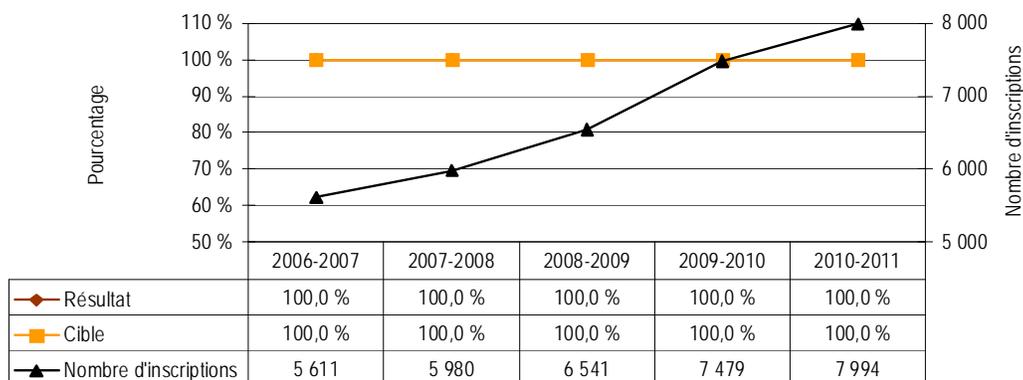
### L'inscription des nouvelles entreprises

Revenu Québec s'est fixé comme objectif d'attribuer aux entreprises un numéro d'inscription sans délai lorsque la demande est faite par voie électronique ou en personne à ses comptoirs de service, et dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.

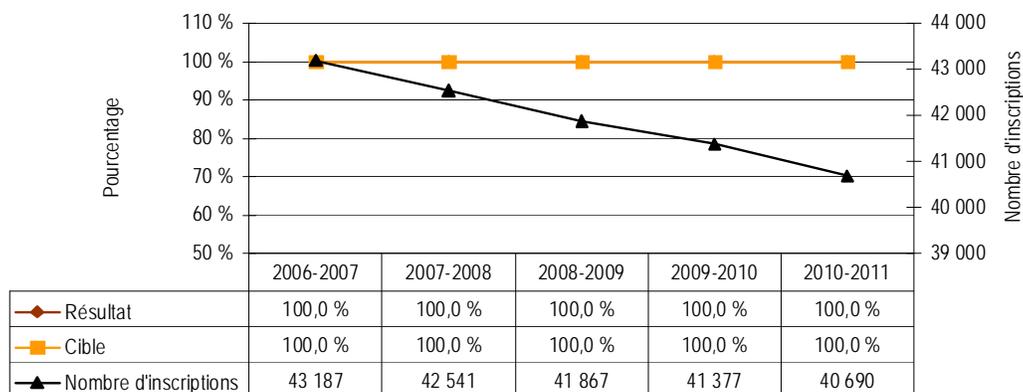
Objectifs 2010-2011	Cibles	Résultats
Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise par voie électronique, ou effectuée en personne, vous attribuer un numéro d'inscription sans délai.	100 %	100 %
Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise sur support papier, vous attribuer un numéro d'inscription dans un délai de 35 jours.	75 %	79,7 %

7. Certains résultats des précédents exercices ne sont pas disponibles, puisqu'ils ne concernent pas le nouvel engagement de services établi en 2009-2010, lors de la mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

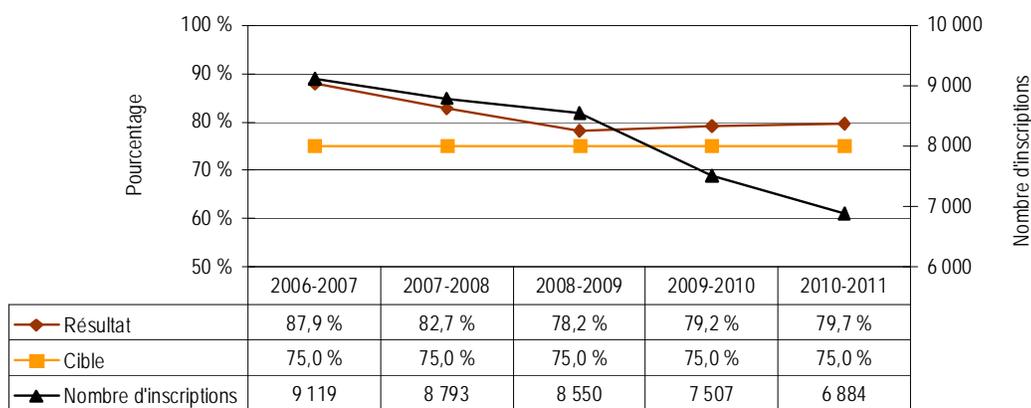
**GRAPHIQUE 11** Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est faite par voie électronique



**GRAPHIQUE 12** Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec



**GRAPHIQUE 13** Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier



En 2010-2011, 55 568 entreprises se sont inscrites aux fichiers de Revenu Québec. De ce nombre, 7 994 entreprises ont obtenu leur numéro d'inscription par voie électronique et 40 690 entreprises se sont vu attribuer un numéro d'inscription dans les différents comptoirs de service. Pour l'ensemble de ces entreprises, le numéro d'inscription a été attribué sans délai. De plus, 6 884 demandes d'inscription ont été reçues par courrier au cours de la dernière année. Pour ces demandes, le délai de 35 jours a été respecté dans 79,7 % des cas.

### Le remboursement de la taxe sur les intrants aux mandataires

Revenu Québec s'engage à traiter les remboursements de la taxe sur les intrants dans un délai de 25 jours lorsque la demande est transmise par voie électronique, et dans un délai de 30 jours lorsque la demande est transmise sur support papier.

Objectifs 2010-2011	Cibles	Résultats
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise par voie électronique dans un délai de 25 jours.	80 %	89 %
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise sur support papier dans un délai de 30 jours.	75 %	89 %

En 2010-2011, Revenu Québec a traité au total 683 960 demandes de remboursement de la taxe sur les intrants. Parmi les 194 303 demandes transmises par voie électronique, 89 % ont été traitées dans le délai cible. Le même résultat a été obtenu pour ce qui est du délai de traitement des 489 657 demandes transmises sur support papier. Les cibles respectives de 80 % et de 75 % ont donc été dépassées<sup>8</sup>.

En 2009-2010, les résultats étaient de 91,1 % pour les demandes transmises par voie électronique et de 87 % pour celles transmises sur support papier.

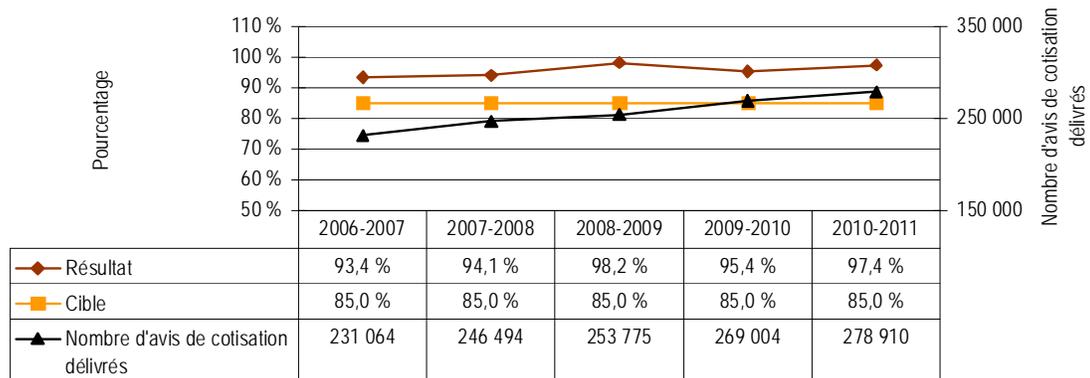
8. Certains résultats des précédents exercices ne sont pas disponibles, puisqu'ils ne concernent pas le nouvel engagement de services établi en 2009-2010, lors de la mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

## La déclaration de revenus des sociétés

Revenu Québec s'engage à délivrer aux entreprises leur avis de cotisation dans un délai de 100 jours suivant la réception de leur déclaration de revenus.

Objectif 2010-2011	Cible	Résultat
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés, délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours.	85 %	97,4 %

**GRAPHIQUE 14** Pourcentage des avis de cotisation délivrés aux entreprises dans un délai de 100 jours



Au cours de la dernière année, Revenu Québec a traité 278 910 déclarations de revenus des sociétés qui ont été reçues dans les délais prescrits. Pour 97,4 % d'entre elles, un avis de cotisation a été délivré dans un délai de 100 jours. La cible annuelle, fixée à 85 %, a donc été dépassée de plus de 12 points de pourcentage.

OBJECTIF 1.2.2 S'assurer que la clientèle est satisfaite des services qui lui sont rendus.		
Indicateur	Cible	Résultats
Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services.	Cible : 75 %.	Entreprises : 75 %. Particuliers : 77 %.

## Satisfaction de la clientèle

Depuis 2000, Revenu Québec mène un sondage grand public sur les attentes et la satisfaction des utilisateurs de ses services. Ce sondage est réalisé tous les trois ans environ, avec la collaboration d'une firme externe. Cette dernière est mandatée pour effectuer les entrevues téléphoniques auprès des particuliers et des entreprises sélectionnés au moyen de listes publiques.

Les résultats du sondage effectué en 2010 indiquent un taux de satisfaction de 75 % et de 77 % respectivement pour les entreprises et les particuliers. Ces résultats atteignent la cible de 75 % établie pour 2010-2011. Il est à noter que des sondages similaires ont été réalisés en 2003 et en 2006. Pour les

entreprises, le taux de satisfaction a été évalué à 82 % en 2003 et à 74 % en 2006. Pour les particuliers, un taux de satisfaction de 76 % en 2003 et de 79 % en 2006 a été obtenu.

## Modernisation des services

### OBJECTIF 1.2.3

Moderniser la prestation de services relative notamment au Registraire des entreprises, aux biens non réclamés et aux pensions alimentaires.

### *Registraire des entreprises*

Indicateur	Cible	Résultats
Réduction des délais de service.	D'ici 2012, réduire les délais de 50 %.	Les résultats seront mesurés en 2012.

Le projet de modernisation des systèmes du Registraire des entreprises a été implanté le 14 février 2011 en même temps qu'entraient en vigueur la Loi sur les sociétés par actions et la Loi sur la publicité légale des entreprises, qui définissent l'encadrement légal applicable aux services offerts par le Registraire. Les nouveaux services offerts en ligne facilitent le travail du personnel du Registraire, puisqu'il a moins de saisie et de validation à effectuer. Revenu Québec souhaite ainsi réduire les délais de service d'ici le 31 mars 2012. Toutefois, les problèmes rencontrés lors de l'implantation et du rodage de la nouvelle plateforme de services ont eu l'effet contraire à l'égard de certaines transactions. Cependant, des solutions ont été mises en place pour remédier à cette situation.

### *Administration des biens non réclamés<sup>9</sup>*

Indicateur	Cible	Résultats
Actions réalisées pour améliorer les services.	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Programme d'intensification du traitement des dossiers comportant peu d'actifs.</li> <li>— Nouveau système informatique.</li> <li>— Optimisation des processus internes.</li> <li>— Intensification de la recherche d'ayants droit.</li> </ul>

Revenu Québec est responsable de l'administration provisoire des biens non réclamés. Il répond de l'administration et de la liquidation de produits financiers et de successions non réclamées ainsi que de biens provenant des sociétés dissoutes et de biens sans maître. L'administration des biens non réclamés se réalise par la vérification de l'admissibilité, par l'information reçue du public et par la liquidation des biens. Après avoir recherché des ayants droit ou les propriétaires des biens non réclamés, Revenu Québec verse la valeur de ces biens à ceux-ci ou, à leur défaut, au ministre des Finances.

Au cours de la dernière année, plusieurs mesures ont été mises en œuvre dans le but d'améliorer la prestation de services relative aux biens non réclamés. Ainsi, un programme d'intensification du traitement des dossiers comportant peu d'actifs et un nouveau système informatique ont été mis en place. De plus, des processus internes ont été optimisés, et la recherche d'ayants droit a aussi été intensifiée, notamment

9. Les états financiers des biens sous administration de l'exercice qui s'est terminé le 31 décembre 2008 sont présentés à la page 110.

par l'utilisation de la centrale de données de Revenu Québec. Ces nouvelles mesures s'ajoutent au service de consultation déjà existant du registre des biens non réclamés. Ce service permet aux citoyens d'effectuer des recherches, à l'aide de leur nom, sur le registre des biens non réclamés.

Le tableau 7 présente le nombre de remises aux ayants droit de successions et de produits financiers non réclamés ainsi que le montant représenté par celles-ci. Les résultats obtenus en 2010-2011, en comparaison avec ceux de 2009-2010, sont à la hausse. Cette situation est en bonne partie attribuable aux mesures précédemment exposées qui ont été réalisées au cours de la dernière année.

**TABLEAU 7** Nombre et montant des remises aux ayants droit

	2009-2010	2010-2011
Nombre de dossiers de successions non réclamées ayant fait l'objet d'une remise	94	126
Nombre de dossiers de produits financiers non réclamés ayant fait l'objet d'une réclamation par un propriétaire ou un ayant droit	7 528	8 380
Montant total des sommes remises <sup>1</sup>	7 560 000 \$	10 190 000 \$

1. Ce montant exclut les remises à l'État et est non audité.

### *Administration des pensions alimentaires*

Indicateur	Cible	Résultats
Actions mises en œuvre pour améliorer les services.	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Poursuite de la révision des processus et du système informatique des pensions alimentaires.</li> <li>— Améliorations apportées au relevé de compte des pensions alimentaires.</li> </ul>

L'objectif du Programme de perception des pensions alimentaires est d'assurer la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien. En 2010-2011, cet objectif a été réalisé. En effet, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier a été maintenu à 80 %. De plus, le taux de perception pour les nouveaux jugements reçus sur la base des sommes facturées et versées a atteint 98 %. Le programme a ainsi versé 481,7 millions de dollars à titre de pension alimentaire. De ce montant, Revenu Québec a versé 463,2 millions de dollars aux créanciers et 18,5 millions de dollars au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Dans le but de moderniser sa prestation de services et de maintenir la performance du Programme de perception des pensions alimentaires, Revenu Québec effectue la révision des processus et du système de traitement des dossiers relatifs aux pensions alimentaires. Ainsi, la réalisation de la phase d'analyse préliminaire du projet, commencée lors de l'exercice 2009-2010, s'est poursuivie. Pour ce qui est du relevé de compte, les améliorations concernant la communication de l'information et sa présentation visuelle, dans le but de répondre aux besoins des diverses clientèles, ont été apportées.

Le Programme de perception des pensions alimentaires, qui a fêté ses 15 ans en décembre 2010, a permis à Revenu Québec d'acquérir un savoir-faire incomparable. De plus, l'efficacité de son administration place

le Québec en tête de file, tant au Canada qu'à l'étranger, dans ce domaine. D'ailleurs, une enquête de Statistique Canada<sup>10</sup>, publiée en novembre 2010, confirme une nouvelle fois la place enviable du Québec en ce qui concerne l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires. Au cours de l'exercice 2009-2010, le pourcentage des cas où la pension alimentaire a été versée à temps et en entier a varié de 52 % à 65 % pour les dix autres provinces et territoires étudiés. Au Québec, ce pourcentage a atteint 80 % pour la même période, ce qui est supérieur de 15 points de pourcentage par rapport à la province ayant le résultat le plus rapproché. De plus, une étude comparative sur la perception des pensions alimentaires réalisée en 2007 et mise à jour en avril 2010 par l'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique place Revenu Québec parmi les administrations de l'Organisation de coopération et de développement économiques qui perforent le plus dans la gestion des pensions alimentaires.

## Simplification de l'administration de la fiscalité

OBJECTIF 1.2.4		
Simplifier l'administration de la fiscalité des entreprises par des allègements réglementaires et administratifs.		
Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des mesures réalisées.	D'ici 2013, réaliser 100 % des mesures du Plan d'action gouvernemental relatives à Revenu Québec <sup>11</sup> .	Revenu Québec participe activement au groupe de travail gouvernemental créé en janvier 2011.

Depuis plus de dix ans, le gouvernement du Québec s'est doté d'une politique d'allègement réglementaire et administratif dans le but de réduire les obligations des entreprises et de favoriser la création d'emplois et, par conséquent, d'augmenter les retombées socioéconomiques qui s'ensuivent pour l'ensemble de la population. C'est pourquoi Revenu Québec a mis en place les mesures suivantes au cours de 2010-2011 pour réduire le fardeau administratif des entreprises :

- depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, l'encaissement pour la CSST des versements périodiques des employeurs. Une case CSST a été ajoutée sur le bordereau *Paiement des retenues et des cotisations de l'employeur*. Grâce à cette nouvelle mesure,
  - 178 000 employeurs effectuent en un seul geste leurs versements,
  - la production de près de 2 millions de formulaires, de chèques ou de virements bancaires est évitée,
  - plus de 275 000 versements avaient été reçus et plus de 460 millions de dollars avaient été encaissés en mars 2011;
- depuis février 2011, l'offre de nouveaux services en ligne par le Registraire des entreprises;
- l'amélioration des services en ligne destinés aux entreprises et à leurs représentants afin de mieux répondre à leurs attentes. Ainsi,

10. Rapport *Pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint : les statistiques de l'Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires*, 2009-2010 (novembre 2010).

11. Le Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif n'ayant pas été déposé au cours de l'année 2009, la cible de réalisation de ce plan doit être reportée à 2013.

- les préparateurs accrédités peuvent maintenant transmettre par ImpôtNet Québec les déclarations de revenus de certaines sociétés. Plus de 102 000 déclarations ont ainsi été transmises,
  - le service d'authentification clicSÉCUR express est maintenant offert aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS/TVH. Près de 130 000 déclarations de TVQ et de TPS/TVH ont ainsi été transmises;
- la poursuite de la simplification de ses communications administratives. Ainsi,
- la liste complète des documents exigés pour chaque crédit d'impôt des sociétés a été diffusée dans le site Internet. Le traitement des demandes de crédits est ainsi accéléré, puisque les entreprises disposent de toute l'information pour produire un dossier complet,
  - trois guides en matière de TVQ et de TPS/TVH ont été bonifiés,
  - les bulletins d'interprétation de Revenu Québec sont maintenant accessibles gratuitement dans le site Internet des Publications du Québec;
- la poursuite et la fin du plan de promotion des mesures d'allégement visant la réduction du nombre de versements et de déclarations à produire annuellement par certaines entreprises. Une communication à plus de 26 000 sociétés a ainsi été expédiée.

Revenu Québec a participé au groupe de travail gouvernemental sur la simplification réglementaire et administrative qui a pour mandat de proposer des mesures visant à réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises. Une consultation auprès des associations professionnelles sera effectuée dans le cadre des travaux de ce groupe de travail.



## ORIENTATION

**1** Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.

**Axe d'intervention 1.3** Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit.

### Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit

**OBJECTIF 1.3.1** Faciliter les démarches des citoyens et des entreprises pour qu'ils obtiennent les sommes ou les crédits auxquels ils ont droit.

Indicateur	Cible	Résultats
Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des citoyens.	—	<ul style="list-style-type: none"><li>— Révision des menus téléphoniques et enregistrement de nouveaux messages d'attente.</li><li>— Communications transmises aux bénéficiaires et aux administrateurs de résidences en ce qui concerne le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.</li></ul>
Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des entreprises.	—	<ul style="list-style-type: none"><li>— Publication, dans le site Internet, de l'information sur les demandes de crédit d'impôt des sociétés, de remboursement de la taxe sur les intrants et de crédit de taxe sur les intrants.</li></ul>

### Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

En ce qui a trait à la modernisation du système de traitement des dossiers relatifs au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée (CMD), les travaux de mise en œuvre d'une solution adaptée aux orientations de développement d'un gouvernement en ligne se sont poursuivis par la livraison du système qui traite les demandes. Ainsi, depuis janvier 2011, les versements anticipés sont effectués avec ce nouveau système. Son implantation permet une meilleure administration du CMD et améliore les communications entre les bénéficiaires de ce crédit et Revenu Québec.

Par ailleurs, Revenu Québec s'est adapté aux besoins et aux réalités des personnes âgées. Ainsi, de nouveaux outils ont été mis en place, et l'information concernant le CMD dans le site Internet de Revenu Québec a été clarifiée. Ces modifications facilitent la tâche des personnes âgées tout en leur permettant d'obtenir les crédits auxquels elles ont droit.

### Crédit d'impôt des sociétés, remboursement de la taxe sur les intrants et crédit de taxe sur les intrants

Revenu Québec a clarifié l'information destinée aux entreprises concernant les crédits d'impôt dont elles peuvent bénéficier ainsi que les demandes de remboursement de la taxe sur les intrants et de crédit de taxe sur les intrants. Depuis mai 2010, la liste complète des documents devant accompagner une demande de crédit d'impôt est publiée dans son site Internet. De plus, les dépenses admissibles et les restrictions lors d'une demande de remboursement de la taxe sur les intrants ou de crédit de taxe sur les intrants sont publiées dans son site Internet depuis novembre 2010.

## Crédit d'impôt pour solidarité

Le gouvernement du Québec a annoncé, lors du discours sur le budget 2010-2011, la création du crédit d'impôt pour solidarité (CIS). Ce dernier remplacera le crédit pour TVQ, le remboursement d'impôts fonciers et le crédit pour particulier habitant un village nordique dès juillet 2011.

Le montant du CIS sera versé par dépôt direct et sera révisé mensuellement en fonction des changements de situation pouvant affecter un ménage au cours d'une année. Pendant l'exercice 2010-2011, tous les efforts nécessaires pour mettre en œuvre le CIS ont été déployés. Une stratégie d'information diversifiée a notamment permis de sensibiliser la clientèle aux avantages de ce crédit ainsi qu'aux démarches à effectuer pour l'obtenir. De plus, Revenu Québec a été à l'écoute de la clientèle : il a pris en compte les difficultés qu'elle a rencontrées et mis en place diverses mesures afin de s'assurer que les personnes admissibles peuvent recevoir le CIS sans retard.

Par ailleurs, Revenu Québec a mis en place une nouvelle unité administrative pour l'administration du CIS. Parallèlement, des travaux de développement d'un nouveau système informatique permettant de traiter les demandes et de gérer les dossiers sont en cours de réalisation. L'implantation du système est prévue pour mai 2011.

## Administration des programmes sociofiscaux

Une partie des activités de Revenu Québec consiste à redistribuer des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires.

**TABLEAU 8** Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires

Programme	En millions de dollars			En pourcentage
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Variation 2010-2011/2009-2010
Pensions alimentaires <sup>1</sup>	479,3	483,7	481,7	- 0,4 %
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants <sup>2</sup>	172,8	199,5	280,9	40,8 %
Prime au travail <sup>2, 3</sup>	352,2	348,6	357,9	2,7 %
Allocation-logement	76,4	73,1	70,8	- 3,2 %
Remboursement d'impôts fonciers <sup>2</sup>	278,6	291,0	313,2	7,6 %
Crédit pour TVQ	502,0	504,1	527,7	4,7 %
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée <sup>2, 3</sup>	157,0	204,4	223,8	9,5 %
Incitatif québécois à l'épargne-études <sup>4</sup>	14,9	43,1	50,2	16,5 %
<b>Total</b>	<b>2 033,2</b>	<b>2 147,5</b>	<b>2 306,2</b>	<b>7,4 %</b>

1. Les montants comprennent les sommes versées aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ils excluent les remboursements faits aux débiteurs de 8,6 millions pour 2008-2009, de 9,1 millions pour 2009-2010 et de 9,0 millions pour 2010-2011.
2. Les données pour les années d'imposition 2007, 2008 et 2009 sont comptabilisées respectivement dans les exercices 2008-2009, 2009-2010 et 2010-2011.
3. Les sommes comptabilisées incluent les versements anticipés et ceux demandés dans la déclaration de revenus.
4. Pour l'exercice 2008-2009, les données inscrites concernent l'année d'imposition 2007, pour l'exercice 2009-2010, elles concernent les années d'imposition 2007 et 2008 et pour l'exercice 2010-2011, elles concernent les années d'imposition 2007, 2008 et 2009.

En 2010-2011, plus de 2,3 milliards de dollars ont été versés aux bénéficiaires, soit 7,4 % de plus qu'en 2009-2010.

L'augmentation des sommes versées aux bénéficiaires du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants s'explique notamment par les modifications suivantes qui lui ont été apportées :

- les modifications importantes effectuées en 2009 pour rendre ce crédit plus accessible aux familles et pour le bonifier dans le cas des familles ayant des dépenses importantes. Notamment, la limite annuelle des dépenses admissibles pour assurer la garde d'un enfant de moins de sept ans est passée de 7 000 \$ à 9 000 \$;
- la modification du barème permettant de déterminer le taux du crédit d'impôt correspondant au revenu familial. Le minimum du taux du crédit d'impôt est dorénavant atteint lorsque le revenu familial admissible est de 140 450 \$ au lieu de 85 535 \$ en 2008.

De plus, Revenu Québec effectue des versements anticipés à certains bénéficiaires de mesures et de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail. Le tableau 9 présente les sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de ces mesures et programmes pour les trois dernières années.

**TABLEAU 9** Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition

Programme	En millions de dollars		
	2008	2009	2010
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée <sup>1</sup>	184,0	195,0	211,5
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	19,2	54,0	108,5
Prime au travail <sup>2</sup>	16,4	14,3	11,1
<b>Total</b>	<b>219,6</b>	<b>263,3</b>	<b>331,1</b>

1. Pour les années 2008 et 2009, les montants ont été rajustés afin d'exclure les versements annulés.

2. Pour les années 2008 et 2009, les montants ont été rajustés afin d'inclure le supplément à la prime au travail.



## Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics

### Recettes et remboursements

#### Les recettes

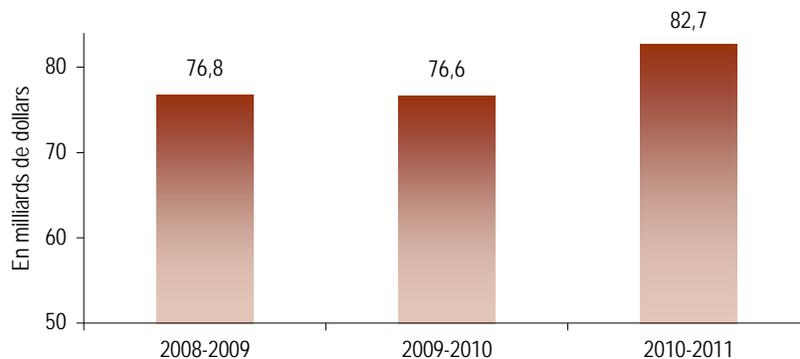
En 2010-2011, le total des recettes perçues par Revenu Québec a atteint 82,7 milliards de dollars comparativement à 76,6 milliards de dollars en 2009-2010, ce qui représente une hausse de 6,1 milliards de dollars, soit une augmentation de 7,9 %. Cette augmentation s'explique principalement par une hausse importante des recettes relatives à la TPS/TVH (1 994 millions de dollars) en raison de l'implantation de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique en juillet 2010 et de l'augmentation de 1 % du taux de la TVQ (1 145 millions de dollars) depuis janvier 2011. Elle s'explique également par une hausse des recettes relatives à l'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés (994 millions de dollars) et par l'encaissement pour la CSST des versements périodiques des employeurs (468 millions de dollars) depuis janvier 2011. Les versements effectués à la Régie des rentes du Québec affichent également une hausse de 625 millions de dollars.

Il est à noter que les recettes relatives à la taxe sur les carburants sont en majorité destinées au Fonds des réseaux de transport terrestre depuis le 1<sup>er</sup> avril 2010.



Le graphique 15 illustre la variation des recettes totales au cours des trois derniers exercices.

**GRAPHIQUE 15** Évolution des recettes



Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes ou pour le gouvernement du Canada, telles la TPS/TVH et les autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces contributions incluent notamment celles au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, à la CSST, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, au Régime québécois d'assurance parentale et au Fonds des réseaux de transport terrestre.



Le tableau 10 présente le détail des recettes fiscales et extrabudgétaires.

**TABLEAU 10** Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(En millions de dollars)		
	2008-2009 <sup>1</sup>	2009-2010 <sup>1</sup>	2010-2011
<b>Recettes fiscales</b>			
<b>Impôt sur les revenus et les biens</b>			
Particuliers	24 947,6	24 555,6	25 265,4
Sociétés	6 703,8	6 649,0	6 932,8
<b>Total partiel</b>	<b>31 651,4</b>	<b>31 204,6</b>	<b>32 198,2</b>
<b>Taxes à la consommation</b>			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	16 770,1	16 468,1	17 613,1
Taxe sur les carburants <sup>2</sup>	1 765,1	1 774,3	157,4
Impôt sur le tabac	608,9	666,1	760,2
Taxe spécifique sur les boissons alcooliques	442,1	433,4	441,7
<b>Total partiel</b>	<b>19 586,5</b>	<b>19 341,9</b>	<b>18 972,4</b>
<b>Droits et permis</b>			
Opérations forestières	2,3	4,3	2,7
Autres	96,4	54,1	141,2
<b>Total partiel</b>	<b>98,7</b>	<b>58,4</b>	<b>143,9</b>
<b>Total des recettes fiscales</b>	<b>51 336,6</b>	<b>50 604,9</b>	<b>51 314,5</b>
<b>Recettes extrabudgétaires</b>			
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	7 187,8	7 230,0	9 223,9
Régime de rentes du Québec	9 836,2	10 048,9	10 673,8
Fonds des services de santé	5 544,2	5 630,4	5 852,1
Fonds des pensions alimentaires	491,1	494,7	493,3
Fonds de l'assurance médicaments	751,1	777,8	779,5
Régime québécois d'assurance parentale	1 365,5	1 481,7	1 627,1
Commission des normes du travail	58,4	59,5	60,8
Agence métropolitaine de transport	50,6	49,1	90,6
Fonds de développement du sport et de l'activité physique	30,0	30,0	49,0
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie	20,0	20,0	20,0
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	24,8	25,4	28,4
Fonds de partenariat touristique	65,2	61,5	66,5
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	27,2	22,7	23,2
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	10,3	5,1	0,5
Fonds du patrimoine culturel québécois	10,0	10,0	10,0
Fonds pour le développement des jeunes enfants <sup>3</sup>	s. o.	15,0	15,0
Fonds de soutien aux proches aidants des aînés <sup>3</sup>	s. o.	15,0	15,0
Taxe municipale pour le 9-1-1 <sup>4</sup>	s. o.	7,0	36,7
Fonds des réseaux de transport terrestre <sup>2</sup>	s. o.	s. o.	1 800,5
CSST <sup>5</sup>	s. o.	s. o.	468,0
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux <sup>6</sup>	s. o.	s. o.	23,0
<b>Total des recettes extrabudgétaires</b>	<b>25 472,4</b>	<b>25 983,8</b>	<b>31 356,9</b>
<b>Total général</b>	<b>76 809,0</b>	<b>76 588,7</b>	<b>82 671,4</b>

1. Les résultats de 2008-2009 et de 2009-2010 ont été modifiés afin de présenter les résultats finaux.
2. Au cours de l'exercice 2010-2011, Revenu Québec a versé une partie du produit de la taxe sur les carburants à un fonds nouvellement créé, soit le Fonds des réseaux de transport terrestre.
3. Depuis décembre 2009, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds pour le développement des jeunes enfants (décret n° 1280-2009 du 2 décembre 2009) et au Fonds de soutien aux proches aidants des aînés (décret n° 1265-2009 du 2 décembre 2009).
4. Depuis janvier 2010, Revenu Québec verse à l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec le produit de la taxe que les fournisseurs de services de télécommunication perçoivent.
5. Depuis janvier 2011, Revenu Québec encaisse pour la CSST les versements périodiques des employeurs.
6. Pour l'année fiscale 2010, les particuliers doivent payer une contribution santé de 25 \$ lors de la production de leur déclaration de revenus. Les sommes perçues sont versées au nouveau Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.

## Les remboursements

Les remboursements effectués par Revenu Québec au cours de l'exercice 2010-2011, y compris ceux liés à la TPS/TVH, ont totalisé 19,1 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 2 % par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt sur le revenu des particuliers, de TVQ et de TPS/TVH représentent 84 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2010-2011. Le tableau 11 en illustre le détail.

**TABLEAU 11** Remboursements d'impôt, de taxes et autres

	(En millions de dollars)		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Impôt sur les revenus et les biens</b>			
Particuliers	6 299	6 819	6 786
Sociétés	2 557	2 883	2 924
<b>Total partiel</b>	<b>8 856</b>	<b>9 702</b>	<b>9 710</b>
<b>Taxes à la consommation</b>			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	5 779	5 164	5 431
Carburants	113	96	97
Tabac	11	9	25
<b>Total partiel</b>	<b>5 903</b>	<b>5 269</b>	<b>5 553</b>
<b>Autres</b>			
Opérations forestières	6	6	2
Droits et permis	1	1	5
<b>Total partiel</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	4 168	3 743	3 822
<b>Total général</b>	<b>18 934</b>	<b>18 721</b>	<b>19 092</b>

## La tarification de services

Revenu Québec offre des services administratifs et de perception à d'autres ministères et organismes. En 2010-2011, les revenus de tarification s'élèvent à 47,6 millions de dollars pour les services qui ont été offerts notamment à la Régie des rentes du Québec, à la Régie de l'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale, à la Commission des normes du travail, au ministère des Services gouvernementaux ainsi qu'à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

## ORIENTATION

2

Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations.

Axe d'intervention 2.1 Soutien de l'autocotisation.

### Soutien de l'autocotisation

OBJECTIF 2.1.1 Faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens.

Indicateur	Cible	Résultats
Avancement du projet Mon dossier en ligne.	D'ici 2012, offrir aux citoyens un panier de services en ligne adapté à leurs besoins.	<ul style="list-style-type: none"><li>– Mise en ligne de plusieurs services transactionnels en mai et en novembre 2010 ainsi qu'en février 2011.</li><li>– Déploiement des services de consultation et de téléchargement des données fiscales en février 2011.</li></ul>

Les travaux de la deuxième phase du projet Mon dossier en ligne, qui permettra d'enrichir le site informationnel de Revenu Québec et d'accroître sa prestation électronique de services, sont actuellement en cours de réalisation et se poursuivront jusqu'en novembre 2012.

En 2010-2011, 10 nouveaux services ont été mis en ligne, portant ainsi le nombre de services transactionnels et informationnels disponibles à 24. La liste de ces nouveaux services figure à la page 34.

Par ailleurs, le déploiement des services de consultation et de téléchargement des données fiscales en février 2011 permet maintenant à l'ensemble des citoyens de consulter et de télécharger, en toute sécurité et de façon confidentielle, les données fiscales de l'année d'imposition courante inscrites dans leur dossier.

Enfin, différents travaux sont également en cours de réalisation afin d'offrir des services en ligne pour le nouveau crédit d'impôt pour solidarité, en vigueur à compter de juillet 2011.

OBJECTIF 2.1.2 Accentuer les efforts de prévention afin d'assurer le respect des obligations fiscales.

Indicateur	Cible	Résultats
Nombre et types d'interventions de prévention.	—	<ul style="list-style-type: none"><li>– Diffusion d'informations générales et particulières par divers moyens de communication.</li><li>– 143 000 entreprises et près de 11 000 particuliers informés.</li><li>– Poursuite de la collaboration engagée avec l'Agence du revenu du Canada dans le cadre du Programme des bénévoles.</li></ul>

Revenu Québec a réalisé de multiples interventions en matière de prévention tant auprès de la clientèle des entreprises que de celle des particuliers. La stratégie d'intervention en matière de prévention s'articule autour des actions suivantes :

- **Diffuser de l'information générale** à la clientèle et à ses représentants afin qu'ils soient mieux informés des obligations fiscales à respecter. Revenu Québec utilise des moyens de communication diversifiés pour transmettre cette information.

- **Diffuser de l'information particulière** à une clientèle ciblée, circonscrite à un domaine fiscal ou à un secteur d'activité économique donné, pour laquelle une problématique a été observée, et à certaines clientèles ayant fait l'objet d'une vérification afin de s'assurer qu'elles remplissent dorénavant leurs obligations fiscales de façon adéquate. Revenu Québec privilégie la correspondance pour communiquer avec ces clientèles.

## Diffusion de l'information générale

Revenu Québec a enregistré des messages d'attente pour inviter la clientèle à consulter son site Internet afin qu'elle trouve l'information dont elle a besoin. Des messages apportant des précisions sur certaines mesures, notamment celles relatives aux frais de garde d'enfants, ont également été enregistrés.

Revenu Québec a aussi publié de nouvelles brochures et diffusé des messages dans son site Internet incitant la clientèle à respecter ses obligations fiscales. Il a notamment

- diffusé une nouvelle brochure d'information sur les dons de bienfaisance et des mises en garde relativement aux montages financiers à risque;
- publié une brochure intitulée *Les garderies en milieu familial*, destinée aux propriétaires de garderies et conçue en collaboration avec l'ARC;
- ajouté un hyperlien dans son site pour faire connaître la campagne *Par écrit S.V.P.!*, destinée à informer les citoyens de certains des éléments à connaître avant d'embaucher un entrepreneur;
- mis en place une stratégie d'information diversifiée pour faire la promotion du nouveau crédit d'impôt pour solidarité.

Revenu Québec a également lancé, à l'automne 2010, une campagne publicitaire intitulée *L'addition, svp!* au moyen de publicités diffusées à la radio, sur le Web et par affichage dans les restaurants. Cette campagne concerne les nouvelles mesures légales visant les établissements de restauration.

De plus, Revenu Québec a participé à des séminaires, à des salons et à des conférences, parfois en collaboration avec l'ARC, afin de transmettre de l'information d'ordre général et de l'information sur différents sujets fiscaux. Ainsi, grâce à sa participation à ces événements publics, il a pu communiquer avec des représentants de petites et moyennes entreprises principalement en phase de démarrage, des aînés, des étudiants étrangers, des nouveaux arrivants, des particuliers en affaires et des aidants naturels.

Revenu Québec a également poursuivi sa collaboration avec l'ARC dans le cadre du Programme des bénévoles, qui vise à aider certains particuliers à remplir leur déclaration de revenus.

## Diffusion de l'information particulière

Pour communiquer de l'information particulière à la clientèle des secteurs d'activité où une problématique a été observée, Revenu Québec privilégie la correspondance. Ainsi, au cours de l'exercice 2010-2011, il a transmis près de 143 000 communications à 17 % des entreprises sur le territoire québécois. Ces communications visaient notamment à les informer des problèmes relatifs au stratagème de fausse facturation touchant les taxes, à rappeler aux restaurateurs leurs obligations en matière de déclaration des pourboires et de tenue des registres et à rappeler aux entreprises de services personnels les règles fiscales applicables quant à l'exploitation de ce type d'entreprise.

Enfin, Revenu Québec a expédié une communication à des entreprises du secteur de la construction ayant fait l'objet d'une vérification afin de s'assurer qu'elles remplissent dorénavant leurs obligations fiscales de façon adéquate.

Revenu Québec a également transmis par courrier des lettres

- à plus de 6 300 citoyens afin de les sensibiliser à l'importance d'inscrire un numéro de fournisseur de services de garde valide lorsqu'ils demandent le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants;
- à plus de 2 900 particuliers pour leur expliquer les règles d'inscription au régime d'assurance médicaments du Québec;
- à plus de 1 500 parents pour les informer que leur enfant doit produire une déclaration de revenus s'ils veulent être admissibles au montant pour frais de scolarité transféré par un enfant.

## ORIENTATION

**3** S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales.

Axe d'intervention 3.1 Contrôle fiscal.

## Contrôle fiscal

OBJECTIF 3.1.1 Renforcer les contrôles en fonction des risques fiscaux.		
Indicateurs	Cibles	Résultats
Taux d'atteinte de l'objectif annuel de récupération fiscale.	100 %.	Taux d'atteinte de 106,3 %.
Taux d'atteinte de l'objectif annuel du Plan de retour à l'équilibre budgétaire.	100 %.	Taux d'atteinte de 105,6 %.
Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	—	22,5 millions de dollars.

Bien que la majorité des contribuables s'acquittent volontairement de leurs obligations fiscales, Revenu Québec doit réaliser des interventions de contrôle afin d'assurer le respect des lois fiscales et, ainsi, de protéger l'assiette fiscale. Ces interventions qui visent à récupérer les pertes fiscales sont réalisées en privilégiant certaines orientations, notamment les suivantes :

- l'évaluation et la sélection des dossiers en fonction du risque fiscal;
- la spécialisation des activités selon les lois et les domaines d'expertise;
- le renforcement des contrôles et le développement de programmes visant certains secteurs ou stratagèmes pour accroître la couverture du risque fiscal.

Au cours de l'exercice 2010-2011, Revenu Québec a poursuivi ses activités régulières de contrôle fiscal ainsi que les projets spécifiques financés par le ministère des Finances du Québec (MFQ). Il a également mis en œuvre les mesures prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement, dans le but d'atteindre les résultats de 320 millions de dollars qui lui ont été fixés.

Ainsi, les résultats des activités de contrôle fiscal atteignent près de 2,8 milliards de dollars. Ce résultat inclut 2 422,5 millions de dollars de récupération fiscale découlant des activités régulières et des projets spécifiques financés par le MFQ et 337,8 millions de dollars découlant des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire. Globalement, Revenu Québec dépasse les cibles fixées de 6,3 %.

**TABLEAU 12** Résultats des activités de contrôle fiscal

	Résultats		Variations		Cibles	Variations entre cibles et résultats	
	2009-2010	2010-2011	2010-2011/2009-2010		2010-2011	2010-2011	
	(M\$)	(M\$)	(M\$)	(%)	(M\$)	(M\$)	(%)
Activités régulières et projets spécifiques financés par le MFQ	2 350,2	2 422,5	72,3	3,1	2 276,9	145,6	6,4
Activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire	–	337,8	337,8	–	320,0	17,8	5,6
<b>Résultats des activités de contrôle fiscal<sup>1,2</sup></b>	<b>2 350,2</b>	<b>2 760,3</b>	<b>410,1</b>	<b>17,5</b>	<b>2 596,9</b>	<b>163,4</b>	<b>6,3</b>

1. Ces résultats tiennent compte d'une provision pour non-réalisation de revenus nets de 481,2 millions de dollars en 2009-2010 et de 1 280,1 millions de dollars en 2010-2011.
2. En plus de la récupération de 2,76 milliards de dollars, Revenu Québec a récupéré 802,1 millions de dollars liés à la TPS/TVH.

## Récupération fiscale

Revenu Québec réalise plusieurs types d'interventions de contrôle fiscal regroupés en deux grandes catégories, soit les activités régulières<sup>12</sup> et les projets spécifiques financés par le MFQ.

Pour 2010-2011, les résultats de la récupération fiscale découlant de ces activités totalisent 2,42 milliards de dollars, comparativement à 2,35 milliards de dollars pour 2009-2010. Ces résultats représentent 106,4 % de la cible annuelle de 2,28 milliards de dollars.



12. Les activités régulières comprennent quatre types d'interventions :
  - les interventions en non-production qui visent les mandataires et les contribuables qui ont omis de produire leurs déclarations dans les délais prescrits;
  - les interventions de contrôle de la cotisation originale qui sont rattachées à des déclarations interceptées à l'aide de critères ou de paramètres préétablis et qui visent à établir les sommes dues, les remboursements ou les crédits auxquels la clientèle a véritablement droit;
  - les interventions de vérification qui visent à assurer l'exactitude des déclarations soumises à Revenu Québec;
  - les interventions d'enquête qui assurent le contrôle fiscal dans des situations où il y a des indices de fraude fiscale et qui permettent de recueillir des preuves suffisantes pour traduire les personnes soupçonnées de fraude devant les tribunaux.

Le tableau 13 compare les résultats de la récupération fiscale de l'année 2010-2011 avec ceux de l'exercice 2009-2010 ainsi qu'avec la cible fixée lors de la planification annuelle 2010-2011. Les activités sont réparties en deux groupes : les activités régulières et les projets spécifiques financés par le MFO.

**TABLEAU 13** Récupération fiscale – Résultats, variations et cibles

	Résultats		Variations		Cibles	Variations entre cibles et résultats 2010-2011	
	2009-2010 <sup>1</sup>	2010-2011	2010-2011/2009-2010		2010-2011		
	(M\$)	(M\$)	(M\$)	(%)	(M\$)	(M\$)	(%)
<b>Activités régulières :</b>							
– Non-production	260,3	354,4	94,1	36,2	196,1	158,3	80,7
– Cotisation	487,1	683,8	196,7	40,4	519,7	164,1	31,6
– Vérification	1 431,9	1 164,9	- 267,0	- 18,7	1 351,5	- 186,6	- 13,8
– Enquêtes	42,6	35,5	- 7,1	- 16,7	30,1	5,4	17,9
– Rajustement des cotisations attribuées à d'anciens projets de recherche et développement <sup>2</sup>	- 15,3	- 2,9	12,4	- 81,1	-	-	-
<b>Total des activités régulières</b>	<b>2 206,6</b>	<b>2 235,7</b>	<b>29,1</b>	<b>1,3</b>	<b>2 097,4</b>	<b>138,3</b>	<b>6,6</b>
<b>Projets spécifiques financés par le MFO</b>	<b>143,6</b>	<b>186,8</b>	<b>43,2</b>	<b>30,1</b>	<b>179,5</b>	<b>7,3</b>	<b>4,1</b>
<b>Total<sup>3</sup></b>	<b>2 350,2</b>	<b>2 422,5</b>	<b>72,3</b>	<b>3,1</b>	<b>2 276,9</b>	<b>145,6</b>	<b>6,4</b>

1. Les résultats des projets spécifiques réguliers et ceux de recherche et développement de l'exercice 2009-2010 présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* ont été regroupés avec ceux des activités régulières pour des raisons de cohérence avec la présentation des résultats de l'exercice 2010-2011.

2. Les sommes négatives sont dues à des rajustements de cotisations d'années antérieures survenues à la suite d'une restructuration des activités de recherche et développement qui font maintenant partie des activités régulières.

3. Ces résultats tiennent compte d'une provision pour non-réalisation de revenus nets de 481,2 millions de dollars en 2009-2010 et de 1 272,1 millions de dollars en 2010-2011.

Les activités régulières ont généré des résultats de récupération fiscale de 2,24 milliards de dollars en 2010-2011, ce qui dépasse de 6,6 % la cible annuelle. Cette hausse s'explique par

- la croissance des résultats en non-production, qui résulte notamment de la réalisation d'un plus grand nombre d'interventions par rapport à l'exercice précédent;
- les résultats des interventions de contrôle de la cotisation originale, qui sont plus élevés que prévu en raison du traitement de dossiers à forte rentabilité;
- les résultats en vérification, qui n'ont pas atteint la cible en raison des nombreuses interventions effectuées dans des secteurs à risque pour lesquelles une importante provision pour non-réalisation de revenus doit être utilisée, diminuant d'autant les résultats;
- les résultats des activités d'enquête, qui ont dépassé l'objectif de 5,4 millions de dollars en raison notamment de la bonne performance dans l'activité Indices de corps policiers.

Le tableau 14 présente les résultats de la récupération fiscale par activités et par lois.

**TABLEAU 14** Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal et par lois au 31 mars 2011

	(En millions de dollars)				Total
	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	
<b>Activités régulières :</b>					
- Non-production	77,4	164,5	62,1	50,4	354,4
- Cotisation	181,9	443,7	36,5	21,7	683,8
- Vérification	268,8	291,0	27,7	577,4	1 164,9
- Enquêtes	18,4	0,7	1,1	15,3	35,5
- Rajustement des cotisations attribuées à d'anciens projets de recherche et développement <sup>1</sup>	- 1,8	- 1,0	-	- 0,1	- 2,9
<b>Total des activités régulières</b>	<b>544,7</b>	<b>898,9</b>	<b>127,4</b>	<b>664,7</b>	<b>2 235,7</b>
<b>Projets spécifiques financés par le MFQ<sup>2</sup></b>	<b>42,1</b>	<b>69,5</b>	<b>13,1</b>	<b>62,1</b>	<b>186,8</b>
<b>Total<sup>3,4</sup></b>	<b>586,8</b>	<b>968,4</b>	<b>140,5</b>	<b>726,8</b>	<b>2 422,5</b>

1. Les sommes négatives sont dues à des rajustements de cotisations d'années antérieures par suite d'une restructuration des activités de recherche et développement qui font maintenant partie des activités régulières.
2. Ces résultats excluent certains projets financés par le MFQ dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire.
3. Ces résultats tiennent compte d'une provision pour non-réalisation de revenus (PNRR) nette de 1 272,1 millions de dollars. La PNRR a pour objet de mesurer les résultats de récupération fiscale en fonction de la valeur de réalisation attendue des revenus, conformément aux principes comptables généralement reconnus.
4. Ces résultats ne comprennent pas les amendes de 23 millions de dollars imposées à la suite des activités de contrôle fiscal. Les amendes associées aux activités d'enquête et d'inspection totalisent 22,5 millions de dollars, dont 2,8 millions de dollars liés à la TPS/TVH.

## Plan de retour à l'équilibre budgétaire

Lors des discours sur le budget 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012, le gouvernement a annoncé des mesures en vue de permettre le retour à l'équilibre budgétaire d'ici 2013-2014. L'une des principales mesures du Plan de retour à l'équilibre budgétaire est l'intensification des efforts pour contrer l'évasion fiscale et l'évitement fiscal. Ainsi, des cibles substantielles de récupération fiscale ont été fixées à Revenu Québec en plus des sommes à récupérer dans le cadre de ses activités de contrôle fiscal habituelles.

**TABLEAU 15** Cibles de récupération fiscale fixées dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
	(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)
Budget 2009-2010	200	300	600	900
Budget 2010-2011	120	255	275	300
Budget 2011-2012	-	150	200	200
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>705</b>	<b>1 075</b>	<b>1 400</b>

Sources : *Discours sur le budget 2009-2010*, *Discours sur le budget 2010-2011* et *Discours sur le budget 2011-2012*.

Pour atteindre les cibles fixées dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire, Revenu Québec a mis en œuvre plusieurs actions, soit

- l'intensification des activités de contrôle;
- la mise en œuvre de projets dans les secteurs les plus touchés, notamment ceux de la construction et de la restauration.

L'ensemble de ces actions a généré des résultats de récupération fiscale directe de 313,9 millions de dollars. Certains projets en matière de prévention, soit Attestation de Revenu Québec, Présence sur les grands chantiers, Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration, ainsi que des interventions gouvernementales concernant le commerce illicite du tabac ont généré des résultats de récupération fiscale indirecte estimés à 43,9 millions de dollars.

Globalement, les efforts déployés par Revenu Québec pour atteindre les objectifs fixés dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire ont permis de générer des bénéfices de 337,8 millions de dollars, incluant les coûts de 20 millions de dollars qu'il a assumés. La cible de 320 millions de dollars a ainsi été dépassée de 5,6 %.

Ce résultat s'explique essentiellement par le dépassement des objectifs de récupération fiscale directe fixés pour le projet Planifications fiscales abusives. Ce dépassement a plus que compensé la non-atteinte des objectifs liés à la récupération fiscale indirecte. Les retards rencontrés au démarrage de certains projets expliquent l'écart entre les résultats et la cible de récupération fiscale indirecte.

Le tableau 16 présente les résultats relatifs à la récupération fiscale et aux coûts assumés par Revenu Québec dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

**TABLEAU 16** Résultats des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire

	Résultats	Cibles	Écarts entre cibles et résultats	
	2010-2011	2010-2011	2010-2011	
	(M\$)	(M\$)	(M\$)	(%)
Récupération fiscale directe	313,9	280,4	33,5	11,9
Récupération fiscale indirecte <sup>1</sup>	43,9	59,6	- 15,7	- 26,3
Part des coûts assumés par Revenu Québec <sup>2</sup>	- 20,0	- 20,0	-	-
<b>Total</b>	<b>337,8</b>	<b>320,0</b>	<b>17,8</b>	<b>5,6</b>

1. La récupération fiscale indirecte se compose des revenus estimés provenant de l'autocotisation et découlant des projets Attestation de Revenu Québec, Présence sur les grands chantiers et Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration. Elle inclut également les résultats attendus de 25 millions de dollars relatifs aux interventions gouvernementales concernant le commerce illicite du tabac.
2. Ministère des Finances du Québec, *Des finances publiques saines pour protéger nos valeurs : le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014. Consultations prébudgétaires : Budget 2010-2011*, octobre 2009.

## Taux d'encaissement de la récupération fiscale

La cible concernant le taux d'encaissement de la récupération fiscale est fixée à 55 % des sommes cotisées à la fin du sixième mois suivant la fin de l'exercice 2010-2011.

**TABLEAU 17** Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale

	2009-2010 <sup>1</sup>	2010-2011	Variation
	(M\$)	(M\$)	(M\$)
Encaissement fiscal <sup>1</sup>	1 613,1	1 922,9	309,8
Cotisations débitrices <sup>2</sup>	2 909,2	3 364,4	455,2
Taux d'encaissement	55,4 %	57,2 %	1,8 %

1. L'encaissement fiscal inclut notamment les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour objet de liquider les cotisations débitrices.
2. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des rajustements apportés aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont présentés séparément).

Le taux d'encaissement pour l'exercice 2010-2011 se situe à 57,2 %, alors qu'il était de 55,4 % pour l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique notamment par l'amélioration des méthodes de travail qui a permis d'augmenter les recettes. Le montant de l'encaissement fiscal se chiffre à 1,9 milliard de dollars en 2010-2011, ce qui représente une hausse de 309,8 millions de dollars (19,2 %) comparativement à l'exercice 2009-2010.

## Amendes

Revenu Québec a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses unités de vérification et d'inspection, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes d'enquête. Des mandats de perquisition et des ordonnances de communication sont principalement utilisés pour recueillir des preuves documentaires et testimoniales suffisantes pour faire enquête et, le cas échéant, traduire devant les tribunaux les personnes soupçonnées de fraude.

De plus, Revenu Québec doit s'assurer, par la communication adéquate de ses actions ainsi que par les condamnations et les résultats obtenus, de créer un effet dissuasif et d'exemplarité pour maintenir la confiance des citoyens dans le système fiscal et son administration.

En 2010-2011, Revenu Québec a obtenu un total de 1 831 condamnations, dont 1 323 pour des infractions relatives à l'impôt sur le tabac. De ce nombre, 816 condamnations concernent des dossiers relatifs à la possession simple de tabac.

Le montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection totalise 22,5 millions de dollars en 2010-2011. De ce montant, 2,8 millions de dollars proviennent de la TPS/TVH et 11,2 millions de dollars découlent d'infractions à la Loi concernant l'impôt sur le tabac. Par ailleurs, quatre contrevenants ont été condamnés à des peines d'emprisonnement totalisant 60 mois.

**OBJECTIF 3.1.2**

Intensifier les activités de recherche et développement afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.

Indicateur	Cible	Résultats
Mesures correctrices implantées.	D'ici 2012, avoir implanté des mesures correctrices dans les secteurs à risque, tels que la restauration, le commerce de détail et la construction, ainsi qu'en ce qui a trait à la fausse facturation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Remise obligatoire de la facture et implantation progressive des modules d'enregistrement des ventes dans le secteur de la restauration.</li> <li>– Mise en place de l'unité chargée d'effectuer des vérifications dans les grands chantiers de construction du Québec.</li> <li>– Mise en place du projet Attestation de Revenu Québec.</li> </ul>

Revenu Québec exerce des activités de recherche et développement pour réduire l'évasion fiscale et le travail au noir dans certains secteurs d'activité économique. De façon générale, ces activités visent à détecter des stratagèmes d'évasion fiscale et à mettre au point de nouvelles approches correctrices. Elles conduisent ainsi à la mise en place de projets de contrôle fiscal, sur la base desquels sont mis en œuvre non seulement des correctifs, mais aussi des activités de sensibilisation auprès des contribuables et des mandataires.

Au cours de l'exercice 2010-2011, deux nouvelles mesures ont été mises en œuvre pour lutter contre l'évasion fiscale dans le secteur de la restauration :

- la remise obligatoire de la facture au client depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2010;
- la production des factures au moyen d'un module d'enregistrement des ventes obligatoire pour tous les restaurateurs à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2011.

Au 31 mars 2011, plus de 2 300 inspections avaient été réalisées pour s'assurer du respect des nouvelles mesures légales visant les établissements de restauration. De plus, 5 710 des 21 532 établissements de restauration enregistrés étaient munis d'un système d'enregistrement des ventes leur permettant de produire la facture à remettre au client.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2010, toute entreprise qui désire conclure un contrat de 25 000 \$ ou plus avec un organisme public visé à l'article 4 de la Loi sur les contrats des organismes publics doit obtenir une attestation délivrée par Revenu Québec. Ainsi, au 31 mars 2011, plus de 7 000 entreprises ont demandé une attestation de Revenu Québec, et plus de 1 100 entreprises ont régularisé leur situation à l'égard de Revenu Québec, ce qui a généré des bénéfices de près de 16 millions de dollars.

De plus, à la suite du discours sur le budget 2010-2011, Revenu Québec a mis en place une équipe de vérificateurs afin de reconstituer la chaîne de sous-traitance des entrepreneurs et de détecter les stratagèmes de fausse facturation dans 50 grands chantiers de construction du Québec. La présence soutenue de Revenu Québec sur ces chantiers incite fortement les entreprises du secteur de la construction à respecter leurs obligations fiscales.

## Rendement et coût des activités de contrôle fiscal

Le nombre total d'ETC affectés aux activités de contrôle fiscal s'est chiffré à 2 531,2. Ce résultat représente un taux d'atteinte de 90 % de la cible de 2 823 ETC. L'écart par rapport à la cible est lié aux difficultés d'embauche rencontrées au cours de l'exercice 2010-2011.

Par ailleurs, une diminution de la consommation d'ETC dans les activités régulières est observée par rapport à l'exercice précédent. Elle est attribuable au déplacement de l'effectif affecté à ces activités régulières vers celles réalisées dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

Le tableau 18 présente le coût en ETC des efforts consacrés aux activités de contrôle fiscal pour les trois derniers exercices. Ces activités incluent les activités régulières, les projets spécifiques financés par le MFQ et les activités liées au Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

**TABLEAU 18** Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Activités de contrôle fiscal	2008-2009 <sup>1</sup> (ETC)	2009-2010 <sup>1</sup> (ETC)	2010-2011 (ETC)
Activités régulières	2 030,9	2 032,4	1 897,7
Projets spécifiques financés par le MFQ	285,9	343,9	339,0
Plan de retour à l'équilibre budgétaire	–	–	294,5
<b>Total – ETC directs<sup>2</sup></b>	<b>2 316,8</b>	<b>2 376,3</b>	<b>2 531,2</b>

1. Les résultats des projets spécifiques réguliers et ceux de recherche et développement des exercices 2008-2009 et 2009-2010 présentés dans les rapports annuels de gestion 2008-2009 et 2009-2010 ont été regroupés avec ceux des activités régulières pour des raisons de cohérence avec la présentation des résultats de l'exercice 2010-2011.

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

Pour 2010-2011, le montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal a atteint 10,92 \$, soit 1,04 \$ de plus qu'en 2009-2010.

## ORIENTATION

**3** S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales.

**Axe d'intervention 3.2** Recouvrement des sommes dues.

**OBJECTIF 3.2.1** Maximiser le recouvrement des créances.

Indicateurs	Cibles	Résultats
Taux d'atteinte de l'objectif annuel de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.	100 %.	Taux d'atteinte pour les – créances fiscales : 106 %. – créances alimentaires : 97 %.
Taux de recouvrement des créances fiscales.	30 %.	Taux de recouvrement des créances fiscales : 31,7 %.

## Recouvrement des créances fiscales et alimentaires

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. Les créances fiscales sont constituées des sommes qui sont dues à Revenu Québec par des citoyens ou des entreprises à l'égard des impôts et des taxes. Dans l'exécution de ce mandat, Revenu Québec traite avec une clientèle importante de citoyens et d'entreprises vu les quelque 630 000 dossiers liés aux créances fiscales traités, auxquels s'ajoutent environ 8 600 dossiers liés aux créances alimentaires.

### Créances fiscales

Dans l'exercice de son mandat de recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec entreprend généralement ses interventions par l'envoi d'un avis de recouvrement accompagné d'un relevé de compte. Par la suite, il effectue pour la majorité des dossiers un appel téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues par les débiteurs concernés. Si aucune modalité de paiement ne peut être convenue, il procède au recouvrement par les moyens suivants, qui sont mis à sa disposition :

- les recours administratifs, légaux et judiciaires;
- la compensation fiscale, qui permet d'appliquer tout crédit disponible au paiement d'une créance fiscale plutôt que d'effectuer un remboursement;
- la compensation gouvernementale, qui permet de récupérer le paiement que doit effectuer un autre ministère ou organisme à un débiteur redevable de sommes à Revenu Québec;
- les mesures appliquées en cas d'insolvabilité.

Lorsque ces moyens ne permettent pas de recouvrer la créance, Revenu Québec peut déclarer cette créance irrécouvrable et procéder à sa radiation ou à son annulation, conformément au Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses.

Dans le but de maximiser le recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec a réalisé les actions suivantes en 2010-2011 :

- l'ajout de nouvelles sources d'information à la fiche de documentation. Cet ajout facilite le travail du percepteur en lui fournissant une meilleure description des actifs et des revenus du débiteur fiscal;
- la création d'une équipe de percepteurs spécialisés dans les dossiers du secteur de la construction;
- la mise sur pied d'un programme de formation selon une approche par compétence destiné aux conseillers en perception chargés des dossiers complexes. Les conseillers ont déjà reçu deux journées et demie de formation. Ils en recevront quelques autres en 2011-2012.

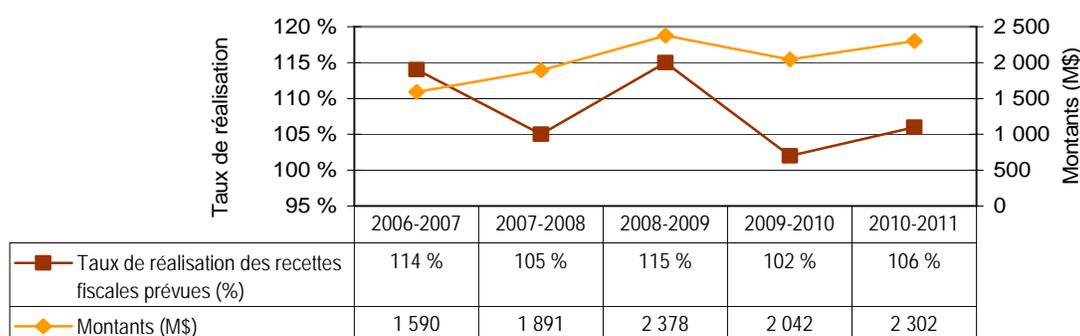
## Créances fiscales recouvrées et coût unitaire par dollar recouvré

En 2010-2011, Revenu Québec a recouvré 2,302 milliards de dollars de créances fiscales, incluant la TPS/TVH. Ce résultat constitue un dépassement de la cible de 127 millions de dollars (6 %) et une augmentation de 260 millions de dollars (13 %) comparativement aux créances fiscales recouvrées lors de l'exercice précédent, lesquelles s'élevaient à 2,042 milliards de dollars. La hausse des créances recouvrées est attribuable aux facteurs suivants :

- le nombre de ressources affectées aux activités de recouvrement a augmenté de 74 ETC en 2010-2011 par rapport à 2009-2010;
- le montant des nouvelles créances confiées au secteur du recouvrement en 2010-2011, soit 2,8 milliards de dollars, représente une hausse de 368 millions de dollars (15 %) par rapport à l'exercice 2009-2010.

Ces résultats se sont traduits par des créances recouvrées par ETC de 2,1 millions de dollars en 2010-2011, alors qu'elles étaient de 1,9 million de dollars lors de l'exercice précédent.

**GRAPHIQUE 16** Recouvrement des créances fiscales



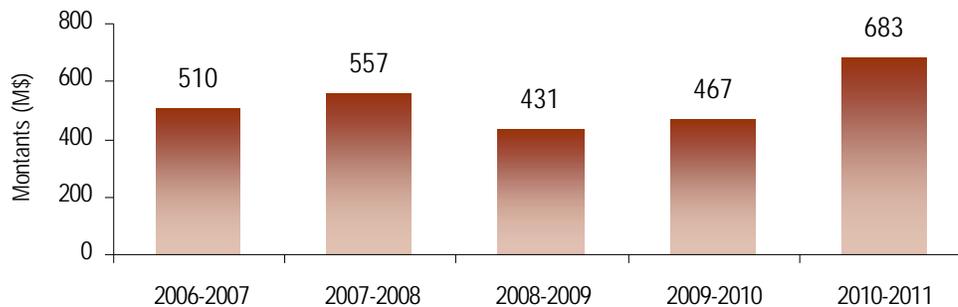
Le coût par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 4,0 ¢, ce qui constitue un meilleur résultat que la cible fixée à 4,4 ¢. Les créances fiscales recouvrées, qui dépassent de 127 millions de dollars (6 %) l'objectif fixé, et les dépenses, inférieures à la prévision de 2 %, contribuent à ce coût unitaire moins élevé que l'objectif.

## Radiations

Dans le cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine certaines créances devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, insolvable, est un non-résident ou a déclaré faillite, ou encore lorsque la créance est prescrite ou que les recours possibles sont non rentables. Une recommandation de radiation est alors présentée au sous-ministre du Revenu. Les motifs de radiation sont régis par le Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit de récupérer ultérieurement la somme due si la situation financière du débiteur change.

En 2010-2011, Revenu Québec a intensifié ses efforts quant à la radiation des créances. Il a augmenté la proportion de l'effectif affecté à la radiation, qui était de 4 % en 2009-2010, à 6 %. Cette augmentation lui a permis de procéder à la radiation de créances totalisant 683 millions de dollars. De ce montant, des créances totalisant 373 millions de dollars ont été radiées en raison de débiteurs ayant fait faillite. Les créances radiées étaient de 467 millions de dollars en 2009-2010.

**GRAPHIQUE 17** Évolution des créances radiées des états financiers au cours des cinq derniers exercices



## Comptes débiteurs

Au 31 mars 2011, les comptes débiteurs s'élevaient à 4,3 milliards de dollars. Ils ont augmenté de 122 millions de dollars (3 %) par rapport au 31 mars 2010. Le tableau qui suit présente l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2011.

**TABLEAU 19** État des comptes débiteurs au 31 mars 2011 (en millions de dollars)

Lois	Délai administratif <sup>1</sup>	0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total des créances
Loi sur les impôts (particuliers)	216,3	449,5	885,8	155,6	1 707,2
Loi sur les impôts (sociétés)	113,1	169,8	734,7	93,0	1 110,6
Loi sur les impôts (retenues à la source)	47,8	134,1	185,4	44,2	411,5
Loi sur la taxe de vente du Québec	41,6	233,9	502,1	130,5	908,1
Autres lois	11,0	42,5	72,3	7,7	133,5
<b>Total des créances brutes<sup>2</sup></b>	<b>429,8</b>	<b>1 029,8</b>	<b>2 380,3</b>	<b>431,0</b>	<b>4 270,9</b>
Autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs nets de la provision pour la non-réalisation de revenus					31,9
<b>Total des débiteurs bruts</b>					<b>4 302,8</b>

1. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde.
2. Le montant des créances brutes inclut les intérêts cycliques.

## Taux de recouvrement des créances fiscales

En 2010-2011, le taux de recouvrement des créances fiscales s'établit à 31,7 %, soit 1,7 % de plus que la cible prévue. Ce résultat représente une augmentation de 1,5 % par rapport à l'exercice 2009-2010. Le taux de recouvrement des créances fiscales permet d'évaluer la proportion des créances à percevoir que Revenu Québec a réussi à recouvrer au cours d'un exercice (excluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées au total des créances fiscales à percevoir. Le total des créances à percevoir comprend le solde des comptes débiteurs au début de l'exercice et le total des nouvelles créances fiscales confiées à la direction responsable du recouvrement, duquel ont été soustraites les radiations.

L'augmentation du taux de 1,5 point de pourcentage par rapport à 2009-2010 est appréciable compte tenu que les nouvelles créances confiées à la direction responsable du recouvrement ont augmenté de 15 % (368 millions de dollars). La hausse des créances recouvrées de 10 % (187 millions de dollars) et des créances radiées de 216 millions de dollars explique l'augmentation du taux.

## Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs

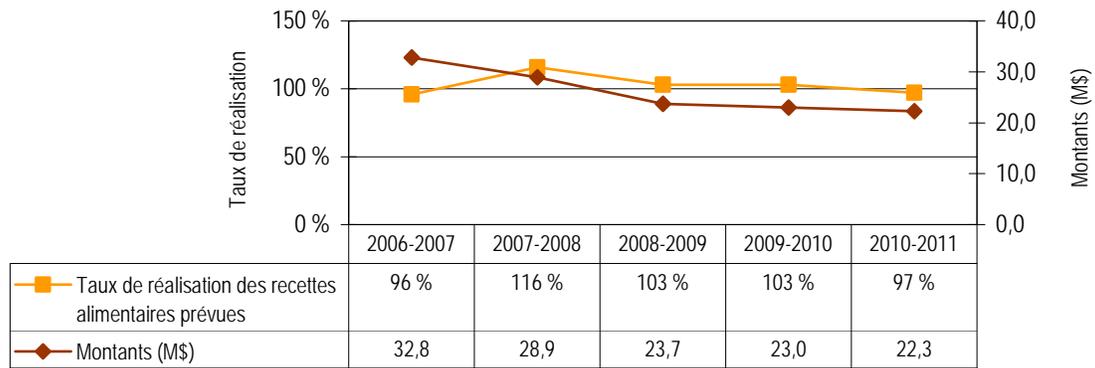
En 2010-2011, l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs s'établit à 96 %, soit 6 % de plus que la cible prévue. Ce résultat constitue une augmentation de 2 % par rapport à l'exercice 2009-2010. L'indice de contrôle de l'inventaire permet d'évaluer la performance de la direction responsable du recouvrement des créances fiscales en ce qui concerne le traitement des nouvelles créances au cours de l'exercice financier (excluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées et des radiations au total des nouvelles créances fiscales confiées à cette direction.

La hausse de cet indicateur de 2 points de pourcentage par rapport à 2009-2010 est appréciable compte tenu de l'augmentation de 15 % (368 millions de dollars) des nouvelles créances confiées à la direction responsable du recouvrement. La hausse de 10 % des créances recouvrées (187 millions de dollars) et des créances radiées (216 millions de dollars) explique l'augmentation de l'indice.

## Créances alimentaires recouvrées

Les créances alimentaires recouvrées se sont élevées à 22,3 millions de dollars, ce qui est inférieur à l'objectif prévu de 23 millions de dollars et au résultat de 23 millions de dollars obtenu au cours de l'exercice 2009-2010. Par contre, les créances recouvrées par ETC sont demeurées stables, passant de 595 200 dollars en 2009-2010 à 596 600 dollars en 2010-2011.

**GRAPHIQUE 18** Recouvrement des créances alimentaires



Le coût par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 14,7 ¢, alors que la cible était de 14,9 ¢. Ce résultat est attribuable aux dépenses de l'exercice qui ont été inférieures de 4 % à la prévision.



ENJEU **3**

## La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec

Pour s'assurer de demeurer une organisation performante qui dispose d'un personnel qualifié, en santé et en nombre suffisant, Revenu Québec a mis sur pied le programme Employeur de choix. Pour le promouvoir, il a fait une campagne de communication interne. Le programme comporte les quatre axes suivants :

- **Mon organisation**, qui englobe la culture organisationnelle et la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre;
- **Ma carrière**, qui porte sur les perspectives de carrière et le développement professionnel des personnes;
- **Mon travail**, qui comprend l'environnement de travail, le développement durable, l'engagement social et communautaire et l'équilibre travail-vie personnelle;
- **Ma santé**, qui inclut la qualité de vie au travail et les habitudes de vie des personnes.

La mise en œuvre du programme Employeur de choix s'est traduite par des actions touchant la compétence des personnes, la fidélisation et la relève.

### ORIENTATION

**4** Miser sur les personnes.

Axe d'intervention 4.1 Compétence.

### Compétence

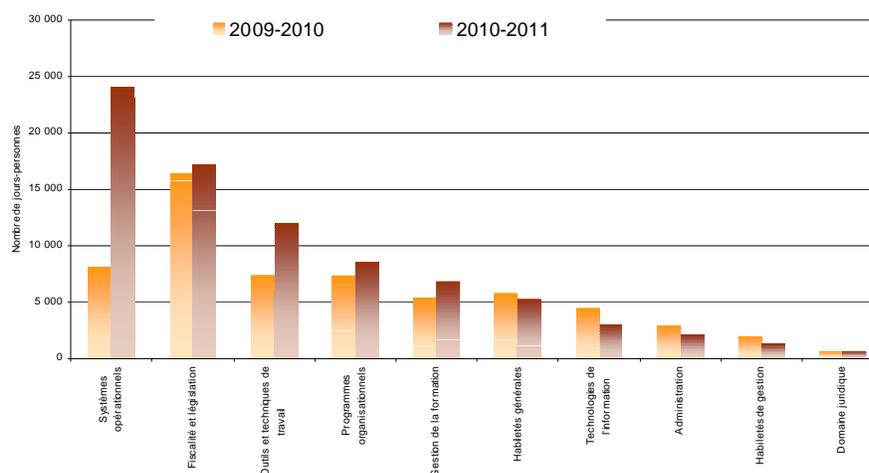
OBJECTIF 4.1.1		Augmenter l'offre de formation.
Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation.	3 % par année <sup>1</sup> .	2,9 %.

1. Dans le *Plan d'action 2010-2011*, la cible présentée avait été abaissée de 3 % à 2,25 % pour tenir compte de la directive gouvernementale de réduction des dépenses de formation. Or, cette directive ne visait que les coûts directs de formation, ce qui n'avait pas été considéré lors de la révision de la cible. En conséquence, la cible de cet objectif a été ramenée à 3 %.

Pour Revenu Québec, le développement et le maintien des compétences du personnel sont des enjeux stratégiques qui lui permettent d'améliorer les services offerts aux citoyens et aux entreprises. Ainsi, il offre des activités de formation diversifiées pour assurer le perfectionnement du personnel et la mise à niveau de ses connaissances lorsque des modifications sont apportées à la politique fiscale ou que des nouveaux systèmes informatiques sont implantés. Des programmes particuliers de formation sont également en cours de développement pour soutenir la spécialisation de certaines catégories de personnel.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la formation offerte au personnel s'est accrue en raison notamment de l'implantation de projets informatiques majeurs, de la mise en place du crédit d'impôt pour solidarité et de l'embauche de nouveaux employés.

**GRAPHIQUE 19** Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison entre 2009-2010 et 2010-2011 de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation<sup>1</sup>



Source : Système de gestion de la formation en date du 26 avril 2011.

1. Le nombre de jours-personnes comprend le temps de participation aux activités de formation ainsi que le temps de diffusion, de conception et de coordination de ces activités. Le temps des personnes qui coordonnent les activités de formation est un des éléments regroupés sous le thème Administration.

Globalement, par rapport à l'année précédente, le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation est demeuré stable à 2,9 %. Ce pourcentage est légèrement en-dessous de la cible visée par Revenu Québec, qui est de consacrer annuellement 3 % de sa masse salariale à la formation.

Le tableau 20 présente l'évolution des investissements consentis en formation au cours des trois dernières années.

**TABLEAU 20** Investissements en formation

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de jours-personnes	63 816	60 145	80 477
Nombre moyen de jours de formation par personne	6,1	5,7	7,1
Montants investis (millions de dollars)	13,7	13,8	17,7
Pourcentage de la masse salariale <sup>1</sup>	2,7 %	2,9 %	2,9 %

1. Ce pourcentage est basé sur les résultats obtenus au cours de l'année 2008 pour 2008-2009, 2009 pour 2009-2010 et 2010 pour 2010-2011.

Par ailleurs, Revenu Québec est assujéti au Plan de réduction et de contrôle des dépenses 2010-2014 du gouvernement du Québec. Selon une directive de ce plan, les dépenses de formation ne s'appliquent qu'aux coûts directs de formation, soit le coût des inscriptions, du matériel et des fournisseurs externes. Ainsi, les efforts de Revenu Québec pour appliquer cette directive n'ont eu que peu d'effet sur les sommes investies en formation et sur le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation, dont la principale composante est le coût en salaire des membres du personnel participant aux formations<sup>13</sup>.

13. Les sommes investies en formation incluent les coûts directs de formation, les salaires versés aux membres du personnel participant aux formations, les coûts indirects, tels que les frais de déplacement, ainsi que les dépenses liées aux séances d'information du programme Employeur de choix.

Pour l'exercice 2010-2011, Revenu Québec a atteint 84 % de la cible de réduction des dépenses de formation, principalement en raison de la croissance de l'effectif et de la formation directement liée à la tâche. Les économies réalisées proviennent d'efforts qui ont été notamment déployés en privilégiant les activités de formation interne, qui engendrent moins de dépenses que les formations données par des firmes externes, et en n'offrant aucune activité de formation organisationnelle comportant des coûts au cours du dernier trimestre de l'exercice. Néanmoins, Revenu Québec respecte les cibles de réduction des dépenses demandées par le gouvernement et compense le dépassement des cibles de formation par des économies supplémentaires dans les autres dépenses de fonctionnement.

OBJECTIF 4.1.2 Favoriser le transfert d'expertise.		
Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et types de mesures implantées.	D'ici 2012, avoir réalisé les mesures du Plan de main-d'œuvre concernant le transfert d'expertise.	Les résultats seront mesurés en 2012.

Pour favoriser le transfert d'expertise, Revenu Québec a élaboré un ensemble d'outils ainsi qu'un guide en transfert d'expertise destiné aux gestionnaires. De plus, un outil informatique a été conçu pour que les gestionnaires puissent déterminer la vulnérabilité de chacun de leurs postes, ce qui leur permet de prioriser le transfert d'expertise à effectuer.

Un projet pilote visant à tester les outils élaborés est actuellement en cours de réalisation dans deux directions générales afin que les plus pertinents pour l'organisation soient sélectionnés.

## ORIENTATION

**4** Miser sur les personnes.

**Axe d'intervention 4.2** Fidélisation.

## Fidélisation

OBJECTIF 4.2.1 Favoriser un milieu de travail sain, stimulant et mobilisateur.		
Indicateurs	Cibles	Résultats
Taux annuel de roulement du personnel.	Taux inférieur au taux moyen de la fonction publique <sup>1</sup> .	Sans les retraites : 3,4 % <sup>2</sup> . Avec les retraites : 7,4 % <sup>2,3</sup> .
Indice de motivation au travail du personnel <sup>4</sup> .	D'ici 2012, améliorer le niveau de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail.	Indice : 5,65, soit assez motivé, sur une échelle variant de -18 à +18.
Nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.	D'ici 2012, faire augmenter de 10 % le nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.	15 484 inscriptions en 2010-2011.

1. Le taux annuel de roulement de la fonction publique n'est pas disponible.
2. En 2009-2010, le taux de roulement sans les retraites était de 3,8 % et celui avec les retraites, de 8,3 %.
3. Le nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite au cours de l'année 2010-2011 est de 352.
4. L'indicateur prévu dans le *Plan stratégique 2009-2012*, soit le taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail, a été remplacé par l'indice de motivation au travail du personnel. Cet indicateur a été mesuré dans le cadre de la démarche organisationnelle d'amélioration de la qualité de vie au travail.

## Qualité de vie au travail

Revenu Québec a entrepris une démarche organisationnelle d'amélioration de la qualité de vie au travail qui invite tous les gestionnaires à s'impliquer dans la mise en œuvre et la consolidation de stratégies en la matière. En février 2010, un consultant externe a effectué une première mesure de la qualité de vie au travail à Revenu Québec en réalisant un sondage auprès de l'ensemble du personnel. Le taux de réponse obtenu a été de 78,5 %. Les résultats du sondage ont montré un indice de motivation moyen pour Revenu Québec de 5,65, soit assez motivé, sur une échelle variant de -18 (pas du tout motivé) à +18 (très fortement motivé).

Au cours de l'automne 2010, les gestionnaires ont tenu des rencontres afin de présenter les résultats du sondage à leur personnel et de convenir conjointement d'un plan d'action simple et réaliste. Ainsi, 86 % des unités se sont dotées d'un plan d'action en matière de qualité de vie au travail.

## Santé et sécurité des personnes au travail

Adoptée en avril 2004, la politique concernant la santé des personnes au travail a pour objectif d'assurer un milieu de vie de qualité au personnel de Revenu Québec grâce à une approche globale et intégrée en matière de santé au travail. En 2010-2011, diverses actions ont été réalisées relativement à cette politique.

En matière de harcèlement psychologique au travail, une révision du guide administratif définissant les modalités d'application de la politique organisationnelle a été amorcée, d'une part, pour accentuer davantage les mesures de prévention et, d'autre part, pour simplifier le traitement des dénonciations. Plusieurs activités de formation et de sensibilisation ont continué d'être organisées : distribution d'affiches dans tous les bureaux de Revenu Québec, remise de dépliants à tous les nouveaux employés et gestionnaires lors des séances d'accueil, tenue d'ateliers de sensibilisation sur le harcèlement psychologique pour les membres du personnel et les gestionnaires ainsi que tenue d'activités de formation sur le harcèlement psychologique et la gestion de conflits pour les gestionnaires. Concernant les manifestations de violence et les actes d'entrave commis par la clientèle externe à l'égard du personnel, des documents sur les mesures préventives et les mesures de sécurité à prendre en cas de menace ont été mis à la disposition du personnel.

Revenu Québec a également maintenu son Programme d'aide aux employées et aux employés grâce auquel un service de consultation et de soutien à court terme est offert aux membres du personnel qui éprouvent des difficultés psychologiques touchant leur vie personnelle ou professionnelle. Des services professionnels externes sont aussi offerts aux membres du personnel qui nécessitent un suivi à moyen ou à long terme ou plus spécialisé.

Enfin, Revenu Québec a poursuivi l'implantation progressive de son programme de promotion de la santé. Le but de ce programme est d'encourager le personnel à maintenir ou à adopter de saines habitudes de vie et, par conséquent, à améliorer sa santé. Des activités d'information et de sensibilisation portant sur des thèmes relatifs à la santé lui sont offertes dans le cadre de ce programme. Le personnel y participe de façon volontaire. Des rapports personnalisés sur ses habitudes de vie et un suivi téléphonique lui sont également offerts. Les données qui sont recueillies sont traitées de façon confidentielle. Commencé en 2009, le programme s'échelonne jusqu'en 2014.

OBJECTIF 4.2.2 Améliorer les perspectives de carrière.		
Indicateur	Cible	Résultat
Proportion des parcours de carrière définis.	D'ici 2012, avoir défini 100 % des parcours de carrière.	100 %.

L'ensemble des parcours professionnels possibles ont été définis. La diffusion de ces parcours permettra de faire connaître, tant aux membres du personnel qu'aux gestionnaires, les nombreuses perspectives de carrière à l'intérieur de l'organisation.

## ORIENTATION

<b>4</b> Miser sur les personnes.
Axe d'intervention 4.3 Relève.

### Relève

OBJECTIF 4.3.1 Rendre l'organisation plus attrayante pour les personnes ayant les profils recherchés.		
Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des postes réguliers occupés.	D'ici 2012, avoir pourvu 95 % des postes réguliers.	91,8 % <sup>1</sup> .

1. En 2009-2010, ce taux était de 88,4 %.

Du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, Revenu Québec a fait la promotion de son organisation ainsi que de ses emplois. Il a notamment participé à 25 événements carrières visant à informer les chercheurs d'emploi, dont les finissants universitaires. Il a également effectué plusieurs présentations auprès des étudiants collégiaux directement dans les établissements scolaires de la province.

Par ailleurs, Revenu Québec a revu sa section Emplois afin de la rendre plus attrayante pour les candidats potentiels. Il a de plus amorcé la révision de son processus de dotation par voie de recrutement afin de réduire les délais de traitement des candidatures reçues.

## ORIENTATION

**5** Innover dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales.

**Axe d'intervention 5.1** Façons de faire.

### Façons de faire

**OBJECTIF 5.1.1** Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales les plus performantes en

- tirant profit des nouvelles technologies;
- assurant la confidentialité et la sécurité des renseignements;
- saisissant les occasions d'établir des partenariats.

Indicateurs	Cibles	Résultats
Performance de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).	Maintenir la position de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables.	Revenu Québec se maintient parmi les administrations les plus performantes de l'OCDE.
Taux de réalisation des plans d'action en protection et en sécurité de l'information.	100 %.	Taux de réalisation : 100 %.

### Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales

Revenu Québec compare sa performance à celle d'autres administrations fiscales au moyen de sept indicateurs. Il a mandaté l'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP pour qu'il réalise cette comparaison. En plus du Québec, cinq administrations font partie de l'étalonnage (Australie, Canada, Espagne, Nouvelle-Zélande et Royaume-Uni).

Il ressort des résultats que Revenu Québec se classe parmi les administrations fiscales les plus performantes. Il a également amélioré son rang pour l'indicateur « Dépenses en pourcentage des recettes ».

**TABLEAU 21** Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales comparables

Indicateurs de performance	Rang en 2007-2008	Rang en 2008-2009 <sup>1</sup>
Dépenses totales en pourcentage du total des recettes	2/7	1/6
Nombre de déclarations traitées par ETC	3/7	3/6
Coût par client	3/7	3/6
Clientèle par ETC	3/7	3/6
Nombre d'ETC par millier d'habitants	3/7	3/6
Coût moyen par habitant	2/7	2/6
Recettes par ETC employé	4/7	4/6

Source : Observatoire de l'administration publique de l'ENAP, *Étude comparative sur la prestation de services aux citoyens et aux entreprises*, avril 2011.

1. Contrairement aux résultats de 2007-2008, les résultats de 2008-2009 n'incluent pas les données de la Belgique, puisque ces dernières n'étaient pas disponibles.

Au cours de l'exercice 2010-2011, Revenu Québec a réalisé plusieurs actions afin de conserver ou d'améliorer sa position parmi les administrations fiscales les plus performantes. Il a notamment

- réalisé les travaux visant à faire de lui une agence autonome et imputable;
- mis en place les mesures annoncées dans les discours sur le budget 2009-2010 et 2010-2011 visant à améliorer sa performance en matière de récupération fiscale pour contribuer au Plan de retour à l'équilibre budgétaire et à réaliser les réductions de dépenses demandées dans le Plan de contrôle des dépenses 2010-2011;
- achevé la refonte de ses systèmes de traitement de l'impôt des particuliers en vue de conserver sa capacité à réaliser sa mission à moyen et long terme;
- amorcé une démarche d'architecture d'entreprise en matière de solutions électroniques et technologiques.

## Plan d'action organisationnel en protection et en sécurité de l'information

Le plan d'action organisationnel 2010-2011 en protection et en sécurité de l'information comporte 14 mesures dont la réalisation est prise en charge par différents responsables, plus particulièrement celui de la protection des renseignements confidentiels et celui de la sécurité de l'information. Globalement, le plan d'action 2010-2011 a été réalisé selon l'échéancier fixé.

Les actions de Revenu Québec en protection et en sécurité de l'information figurent à la page 94.

## Participation aux projets gouvernementaux

### OBJECTIF 5.1.2

Participer activement aux projets gouvernementaux en lien avec la mission de Revenu Québec.

Indicateur	Cible	Résultats
Suites données aux demandes de participation aux projets gouvernementaux.	—	Les résultats relatifs à la mise en œuvre du <i>Plan d'action de développement durable 2009-2013</i> sont présentés dans la partie 3, à la page 87. Collaboration aux projets gouvernementaux amorcés, notamment les suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>— clicSÉCUR-Entreprises (phase 2), dont clicSÉCUR express;</li><li>— Mon dossier citoyen;</li><li>— travaux d'évolution de la solution clicSÉCUR-Citoyens.</li></ul>

Revenu Québec contribue à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en matière de regroupement des services administratifs dans la fonction publique. Son savoir-faire dans le domaine des technologies de l'information est reconnu au sein du gouvernement du Québec, notamment en ce qui concerne le traitement à grand volume, tel que les services de mise sous enveloppe et les envois massifs de communications et de chèques.

Par ailleurs, à titre de centre interministériel de services partagés, il a réalisé les projets suivants pour le compte d'autres ministères ou organismes :

- l'encaissement pour la CSST des versements périodiques des employeurs et le transfert de fonds à cette dernière;
- l'application informatique relative à la Déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale (DEMES) pour la Commission de l'équité salariale, en mettant en place des parcours dirigés pour orienter plus facilement sa clientèle.



# PARTIE 3

Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences gouvernementales



Photo : Édifice de la rue de Marly

## Accès à l'égalité en emploi

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Les groupes cibles visés sont les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Selon les objectifs du programme, les ministères et organismes doivent recruter 25 % de leur nouveau personnel parmi ces groupes cibles. En ce qui concerne les membres des communautés culturelles, la cible gouvernementale à atteindre est de 9 % de l'effectif régulier. En ce qui concerne les personnes handicapées, la cible gouvernementale à atteindre est de 2 % de l'effectif régulier.

Revenu Québec compte 1 812 employés appartenant à ces groupes parmi le personnel régulier et occasionnel (incluant les étudiants et les stagiaires). Il reconnaît l'importance d'accroître la représentativité des membres de ces groupes et poursuit les actions déjà engagées en vue d'atteindre les objectifs d'embauche.

Le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2010-2011* prend en compte la nouvelle politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, qui a été adoptée par le gouvernement du Québec en juin 2009. De plus, il répond aux obligations prévues par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

**TABLEAU 22** Embauche totale

	Réguliers <sup>1</sup>	Occasionnels <sup>2</sup>	Étudiants d'été	Étudiants à temps partiel	Stagiaires rémunérés	Stagiaires non rémunérés	Total
Nombre total de personnes embauchées	1 484	1 467	393	398	222	13	3 977

1. Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent le personnel recruté pendant l'exercice et peuvent inclure des membres du personnel occasionnel devenus réguliers.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel incluent seulement le personnel entré en fonction durant la période visée, ce qui exclut le personnel occasionnel qui était inscrit sur des listes de rappel ainsi que celui déjà en fonction et dont le contrat a été renouvelé.

**TABLEAU 23** Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2011

Effectif total (personnes)	8 752
----------------------------	-------

## Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

**TABLEAU 24** Taux d'embauche des membres des groupes cibles

Statut d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles					Taux d'embauche par statut d'emploi <sup>1</sup>
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Régulier	1 484	381	11	4	25	421	28,4 %
Occasionnel	1 467	466	11	4	16	497	33,9 %
Étudiant d'été	393	96	2	0	1	99	25,2 %
Étudiant à temps partiel	398	116	2	0	3	121	30,4 %
Stagiaire rémunéré	222	40	1	0	1	42	18,9 %
Stagiaire non rémunéré	13	1	0	0	0	1	7,7 %
<b>Total</b>	<b>3 977</b>	<b>1 100</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>1 181</b>	<b>29,7 %</b>

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues des groupes cibles visés dans un statut d'emploi donné, par rapport à l'embauche totale en 2010-2011 dans le même statut d'emploi.

**TABLEAU 25** Taux d'embauche, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants d'été et à temps partiel	Stagiaires rémunérés et non rémunérés
2008-2009	19,0 %	23,3 %	22,6 %	20,1 %
2009-2010	22,4 %	20,0 %	23,6 %	17,4 %
2010-2011	28,4 %	33,9 %	27,8 %	18,3 %

**TABLEAU 26** Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	673	8,8 %	776	10 %	1 124	12,8 %
Autochtones	18	0,2 %	19	0,2 %	22	0,3 %
Anglophones	46	0,6 %	47	0,6 %	50	0,6 %
Personnes handicapées	99	1,3 %	102	1,3 %	120	1,4 %

**TABLEAU 27** Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel régulier : résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2011

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel <sup>1</sup>		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Communautés culturelles	29	5,8	381	11,6	582	16,2	132	9,8	1 124	12,8
Autochtones	1	0,2	3	0,1	13	0,4	5	0,4	22	0,3
Anglophones	2	0,4	21	0,6	19	0,5	8	0,6	50	0,6
Personnes handicapées	0	0,0	24	0,7	60	1,7	36	2,7	120	1,4

1. Incluant les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

## Femmes

**TABLEAU 28** Taux d'embauche des femmes au 31 mars 2011

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants d'été	Étudiants à temps partiel	Stagiaires rémunérés	Stagiaires non rémunérés	Total
Nombre de femmes embauchées	978	899	256	259	117	12	2 521
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011	65,9 %	61,3 %	65,1 %	65,1 %	52,7 %	92,3 %	63,4 %

**TABLEAU 29** Taux de représentativité des femmes parmi le personnel régulier au 31 mars 2011

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>1</sup>	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	499	3 298	3 594	1 351	10	8 752
Nombre de femmes	216	1 685	2 271	1 051	0	5 223
Taux de représentativité des femmes parmi le personnel régulier	43,3 %	51,1 %	63,2 %	77,8 %	0 %	59,7 %

1. Incluant les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

## Mesures favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Revenu Québec reconnaît l'importance d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein de son personnel régulier. Le pourcentage de représentativité s'élevant actuellement à 1,4 %, les efforts sont maintenus en vue d'atteindre l'objectif du plan d'embauche du gouvernement du Québec fixé à 2 %.

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, financé et géré par le Secrétariat du Conseil du trésor, n'a pas permis à Revenu Québec d'accueillir des participants cette année, puisqu'aucun postulant ne répondait aux critères d'admissibilité. L'an dernier, un stagiaire avait été accueilli dans le cadre de ce programme.

De façon globale, les lignes directrices organisationnelles se traduisent par des choix de gestion conformes aux orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi en ce qui concerne les personnes appartenant aux divers groupes cibles.



---

## Allègement réglementaire et administratif

L'allègement réglementaire et administratif fait partie de la planification stratégique de Revenu Québec. Les résultats sont présentés à la page 50.

## Développement durable et changements climatiques

### RÉALISATIONS

<b>Objectif gouvernemental 1</b>	Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.	
<b>Objectif organisationnel</b>	Informer le personnel de Revenu Québec de la démarche de développement durable et le sensibiliser à cette démarche.	
<b>Action 1.1</b>	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation au développement durable destiné au personnel de l'administration publique.	
<b>Indicateur et cibles</b>	<p><b>Indicateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Taux du personnel touché par les activités de sensibilisation au développement durable, dont celui du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes.</li> </ul> <p><b>Cibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Avoir sensibilisé 80 % des membres du personnel d'ici 2011.</li> <li>– S'assurer que 50 % des personnes ciblées ont suivi une formation destinée à leur permettre d'acquérir une connaissance suffisante de la démarche de développement durable et de prendre en compte des principes de développement durable d'ici 2013<sup>1</sup>.</li> </ul>	
<b>Gestes</b>	<b>En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011</b>	<b>Suivi</b>
	1. Proposer des activités de sensibilisation au personnel et offrir, notamment aux membres du comité organisationnel de développement durable, des formations portant sur la démarche de développement durable.	Entrepris
	2. Rédiger des articles pour <i>L'Idée fisc</i> (journal interne) ainsi que des capsules pour l'intranet de Revenu Québec et les intranets des directions générales dans le but de sensibiliser le personnel à la démarche de développement durable.	En continu
	4. Sensibiliser le personnel au programme VISEZ juste!, à l'impression recto verso par défaut et à la procédure à suivre pour récupérer le papier sur lequel des renseignements confidentiels ou non sont imprimés.	En continu
	6. Inciter le personnel à utiliser des options réduisant le nombre de pages à imprimer.	En continu
<b>Résultats de l'année</b>	<p>Au cours de la dernière année, Revenu Québec a maintenu ses efforts pour sensibiliser son personnel au développement durable. Ainsi, des articles, des manchettes et des capsules d'apprentissage en ligne ont été diffusés dans l'intranet organisationnel. Pour informer le personnel n'ayant pas accès à un ordinateur, des articles sur le développement durable et les gestes écoresponsables ont été publiés dans le journal interne de l'organisation.</p> <p>De plus, des directions générales se sont dotées d'outils pour sensibiliser et former leur personnel à la démarche gouvernementale de développement durable. Une section entièrement consacrée au développement durable a notamment été mise en ligne. De l'information pertinente sur le développement durable, des outils ainsi que des liens d'intérêt y sont présentés. Certaines directions ont également mis sur pied des comités sectoriels afin de permettre à leurs membres d'échanger de l'information, de participer à des ateliers ou d'assister à des conférences pendant l'heure du dîner.</p> <p>Enfin, Revenu Québec accorde une importance particulière à la réduction de la consommation du papier nécessaire à la prestation de services. Les résultats obtenus à cet égard sont présentés à la page 89.</p>	

1. La cible en matière de formation a été modifiée conformément aux nouvelles lignes directrices qui ont été approuvées le 4 juin 2010 par le Comité interministériel du développement durable (CIDD).

RÉALISATIONS		
<b>Objectif gouvernemental 4</b>	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.	
<b>Objectif organisationnel</b>	Améliorer la qualité de vie du personnel et son environnement de travail.	
<b>Action 4.1</b>	Mettre en place des mesures améliorant la qualité de vie au travail et favorisant la reconnaissance du personnel.	
<b>Indicateur et cibles</b>	<p><b>Indicateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– État d'avancement de l'élaboration et de la mise en œuvre de l'axe Ma santé du programme Employeur de choix.</li> </ul> <p><b>Cibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mise en œuvre de divers projets.</li> <li>– Taux moyen de participation du personnel de 25 à 40 % par activité organisationnelle mise en place.</li> </ul>	
<b>Gestes</b>	<b>En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011</b>	<b>Suivi</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Participer aux projets multidisciplinaires axés sur la santé et la qualité de vie au travail, dont <ul style="list-style-type: none"> <li>– la promotion de saines habitudes de vie sur les plans de l'activité physique, de l'alimentation et de la gestion du stress;</li> <li>– la mise sur pied d'un environnement de travail propice à la qualité de vie au travail;</li> <li>– l'application de pratiques de gestion favorisant notamment la reconnaissance;</li> <li>– la mise en place d'installations destinées à la pratique d'activités physiques.</li> </ul> </li> <li>Promouvoir le programme auprès des gestionnaires et du personnel.</li> </ol>	<p>En continu</p> <p>Entrepris</p>
<b>Résultats de l'année</b>	En 2010-2011, Revenu Québec a poursuivi divers projets pour améliorer la qualité de vie au travail du personnel et son environnement de travail. Les principaux résultats obtenus sont décrits aux pages 74 à 78.	



## RÉALISATIONS

<b>Objectif gouvernemental 6</b>	Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux.	
<b>Objectif organisationnel</b>	Adopter des pratiques permettant d'effectuer des acquisitions écoresponsables et d'assurer une bonne gestion environnementale.	
<b>Action 6.1</b>	Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la <i>Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable</i> .	
<b>Indicateur et cibles</b>	<p><b>Indicateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre ou d'un système de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisitions écoresponsables.</li> </ul> <p><b>Cibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.</li> <li>– Mise en œuvre de mesures ou d'activités permettant de contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.</li> <li>– Mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables, dont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 % de l'achat de papier fin doit être à 100 % recyclé et contenir au moins 30 % de fibres post-consommation;</li> <li>• 100 % des véhicules achetés doivent représenter la meilleure performance énergétique compte tenu des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec;</li> <li>• 100 % des cartouches d'encre doivent être recyclées.</li> </ul> </li> <li>– Augmentation de la quantité de matières résiduelles récupérées dans le cadre du programme VISEZ juste! de RECYC-QUÉBEC.</li> </ul>	
<b>Gestes</b>	<b>En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011</b>	<b>Suivi</b>
	1. Instaurer de nouvelles façons de faire et des pratiques d'acquisitions écoresponsables.	Entrepris
	2. Acheter et utiliser du papier fin à 100 % recyclé, contenant au moins 30 % de fibres post-consommation pour l'ensemble des publications de Revenu Québec.	Achevé et en continu
	3. Expédier les cartouches d'encre des imprimantes à un organisme qui les récupère.	Achevé et en continu
	4. Lors du remplacement de véhicules du parc de Revenu Québec, procéder à l'achat de véhicules ayant la meilleure performance énergétique et étant moins dommageables pour l'environnement, en tenant compte des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec.	Achevé et en continu
	5. Favoriser la gestion écologique des matières résiduelles (3RV) en continuant l'implantation du programme VISEZ juste! de RECYC-QUÉBEC pour ce qui est de la récupération multimatière (verre, plastique, métal, papier et carton) et en commencer l'évaluation.	Achevé
	6. Élaborer et adopter un cadre de gestion environnementale.	Entrepris
	7. Poursuivre l'implantation de l'impression recto verso par défaut pour l'ensemble des imprimantes et des photocopieurs numériques.	Achevé et en continu
	9. Éliminer, lorsque possible, l'utilisation des verres de styromousse pour le café et remplacer les godets de lait par d'autres contenants. Ajouter des clauses contractuelles en ce sens aux contrats des fournisseurs de services alimentaires.	Entrepris (les verres de styromousse ont été éliminés)
	10. Gérer de façon écoresponsable les surplus en favorisant la réutilisation et le réemploi des fournitures déclarées en surplus.	En continu
<b>Résultats de l'année</b>	<p>La mise en œuvre de pratiques et d'activités, découlant de la <i>Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable</i>, a permis à Revenu Québec d'atteindre des résultats fort concluants en 2010-2011. Par exemple, tous les micro-ordinateurs acquis au cours de la dernière année ont la certification <i>Electronic product environmental assessment tool</i> (EPEAT). Cette certification garantit un contenu réduit en matières dangereuses pour la santé et l'environnement, de bonnes performances énergétiques et un potentiel de recyclage élevé.</p> <p>Revenu Québec a également fait l'acquisition de 20 nouveaux véhicules répondant aux besoins particuliers du personnel effectuant des inspections. Parmi l'offre de véhicules proposée par le Centre de services partagés du Québec, il a choisi les véhicules ayant la meilleure performance énergétique.</p> <p>Les efforts ont aussi été maintenus pour réduire la consommation du papier nécessaire à la prestation de services, notamment grâce à une offre croissante de services électroniques. Revenu Québec a ainsi réduit de 22 % sa consommation de papier par rapport à 2008-2009. Des mesures ont également été prises pour encourager la réutilisation et la récupération des objets de bureau usagés.</p>	

RÉALISATIONS									
<b>Objectif gouvernemental 7</b>	Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.								
<b>Objectif organisationnel</b>	Promouvoir la réduction à la source de la quantité d'énergie et de ressources utilisées par Revenu Québec.								
<b>Action 7.1</b>	Promouvoir, auprès du personnel, la réduction à la source des ressources utilisées.								
<b>Indicateur et cibles</b>	<p><b>Indicateur</b> – Mesure de la portée des activités de promotion sur la quantité de ressources utilisées.</p> <p><b>Cibles</b> – Augmentation du taux d'utilisation du transport collectif et du vélo. – Diminution de la quantité de ressources utilisées.</p>								
<b>Gestes</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011</th> <th style="text-align: left;">Suivi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Promouvoir l'économie d'énergie dans les édifices. Sensibiliser le personnel à l'importance d'éteindre les lumières dans les salles, les lampes de bureau ainsi que les écrans d'ordinateur.</td> <td>Entrepris</td> </tr> <tr> <td>2. Promouvoir l'utilisation de tasses et de verres réutilisables par le personnel et les visiteurs en remplacement des verres de styromousse et des bouteilles jetables.</td> <td>Entrepris</td> </tr> <tr> <td>3. Promouvoir l'utilisation du transport collectif et du vélo. Pour ce faire, – soutenir les programmes L'abonne BUS et Allégo dans les régions où ces services sont disponibles; – inciter le personnel au covoiturage; – encourager le transport à vélo.</td> <td>Entrepris</td> </tr> </tbody> </table>	En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011	Suivi	1. Promouvoir l'économie d'énergie dans les édifices. Sensibiliser le personnel à l'importance d'éteindre les lumières dans les salles, les lampes de bureau ainsi que les écrans d'ordinateur.	Entrepris	2. Promouvoir l'utilisation de tasses et de verres réutilisables par le personnel et les visiteurs en remplacement des verres de styromousse et des bouteilles jetables.	Entrepris	3. Promouvoir l'utilisation du transport collectif et du vélo. Pour ce faire, – soutenir les programmes L'abonne BUS et Allégo dans les régions où ces services sont disponibles; – inciter le personnel au covoiturage; – encourager le transport à vélo.	Entrepris
En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011	Suivi								
1. Promouvoir l'économie d'énergie dans les édifices. Sensibiliser le personnel à l'importance d'éteindre les lumières dans les salles, les lampes de bureau ainsi que les écrans d'ordinateur.	Entrepris								
2. Promouvoir l'utilisation de tasses et de verres réutilisables par le personnel et les visiteurs en remplacement des verres de styromousse et des bouteilles jetables.	Entrepris								
3. Promouvoir l'utilisation du transport collectif et du vélo. Pour ce faire, – soutenir les programmes L'abonne BUS et Allégo dans les régions où ces services sont disponibles; – inciter le personnel au covoiturage; – encourager le transport à vélo.	Entrepris								
<b>Résultats de l'année</b>	<p>En 2010-2011, l'importance de réduire l'exploitation des ressources, notamment en utilisant de la vaisselle réutilisable et en économisant l'électricité, a continué de faire l'objet d'actions de sensibilisation auprès du personnel.</p> <p>Dans le cadre de l'entente conclue avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, Revenu Québec a entrepris les travaux pour élaborer un programme destiné à promouvoir le transport collectif et le vélo et à favoriser le covoiturage. Ainsi, depuis la mi-mars 2010, le personnel peut s'inscrire à un service de covoiturage offert dans l'intranet organisationnel. Au 31 mars 2011, environ 380 membres du personnel étaient inscrits à ce service. De plus, les efforts pour sensibiliser le personnel à l'utilisation du transport collectif se sont traduits par une augmentation des taux d'inscriptions aux programmes L'abonne BUS et Allégo ainsi qu'au service de covoiturage.</p> <p>Par ailleurs, Revenu Québec a franchi de nouvelles étapes pour être en mesure de promouvoir l'utilisation du vélo au cours des prochaines années. En effet, l'étude réalisée par une firme d'architectes portant sur la faisabilité de doter l'ensemble des édifices occupés par Revenu Québec d'installations extérieures pour favoriser l'usage du vélo est terminée, ce qui permet maintenant de planifier la réalisation des travaux. De plus, un sondage portant sur l'évaluation des habitudes de déplacement du personnel de Revenu Québec a été préparé. Les résultats du sondage et les propositions de la firme d'architectes permettront à Revenu Québec de concevoir un plan d'action dont l'objectif sera de contribuer à réduire les gaz à effet de serre (plan de navettage durable) produits par les déplacements automobiles des membres de son personnel se rendant à leur lieu de travail.</p>								

RÉALISATIONS									
<b>Objectif gouvernemental 17</b>	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.								
<b>Objectif organisationnel</b>	Contribuer à maintenir des finances publiques en santé.								
<b>Action 17.1</b>	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.								
<b>Indicateur et cibles</b>	<p><b>Indicateur</b> – Augmentation des recettes et du taux de récupération fiscale. Versement des crédits et des prestations aux citoyens et aux entreprises.</p> <p><b>Cibles</b> (Établies selon les objectifs du plan stratégique de Revenu Québec) – Taux de réalisation des objectifs applicables aux recettes fiscales et extrabudgétaires. – Montants de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux. – Taux de réalisation des objectifs portant sur la récupération fiscale.</p>								
<b>Gestes</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011</th> <th>Suivi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Percevoir les sommes dues au gouvernement.</td> <td>Entrepris</td> </tr> <tr> <td>2. Accorder les crédits et verser les prestations auxquelles les citoyens et les entreprises ont droit.</td> <td>Entrepris</td> </tr> <tr> <td>3. Accroître le contrôle fiscal, notamment pour les secteurs à risque de pertes fiscales.</td> <td>Entrepris</td> </tr> </tbody> </table>	En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011	Suivi	1. Percevoir les sommes dues au gouvernement.	Entrepris	2. Accorder les crédits et verser les prestations auxquelles les citoyens et les entreprises ont droit.	Entrepris	3. Accroître le contrôle fiscal, notamment pour les secteurs à risque de pertes fiscales.	Entrepris
En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011	Suivi								
1. Percevoir les sommes dues au gouvernement.	Entrepris								
2. Accorder les crédits et verser les prestations auxquelles les citoyens et les entreprises ont droit.	Entrepris								
3. Accroître le contrôle fiscal, notamment pour les secteurs à risque de pertes fiscales.	Entrepris								
<b>Résultats de l'année</b>	Par sa mission, Revenu Québec mène plusieurs activités afin de s'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit. L'ensemble des résultats obtenus à cet égard au cours de 2010-2011 sont présentés à la page 55.								

RÉALISATIONS							
<b>Objectif gouvernemental 20</b>	Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité.						
<b>Objectif organisationnel</b>	Offrir des services aux citoyens et aux entreprises de façon équitable et efficace.						
<b>Action 20.1</b>	Accroître l'offre de services en ligne personnalisés, simples et sécuritaires.						
<b>Indicateur et cible</b>	<p><b>Indicateur</b> – Augmenter de 30 % la proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services d'ici 2012.</p> <p><b>Cible</b> – Atteindre l'objectif de progression fixé annuellement.</p>						
<b>Gestes</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011</th> <th>Suivi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Élaborer et mettre en place le projet Mon dossier citoyen à Revenu Québec, visant à offrir de nouveaux services en ligne adaptés aux besoins des citoyens.</td> <td>Entrepris</td> </tr> <tr> <td>2. Promouvoir les nouveaux services auprès des citoyens et des entreprises.</td> <td>Entrepris</td> </tr> </tbody> </table>	En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011	Suivi	1. Élaborer et mettre en place le projet Mon dossier citoyen à Revenu Québec, visant à offrir de nouveaux services en ligne adaptés aux besoins des citoyens.	Entrepris	2. Promouvoir les nouveaux services auprès des citoyens et des entreprises.	Entrepris
En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2011	Suivi						
1. Élaborer et mettre en place le projet Mon dossier citoyen à Revenu Québec, visant à offrir de nouveaux services en ligne adaptés aux besoins des citoyens.	Entrepris						
2. Promouvoir les nouveaux services auprès des citoyens et des entreprises.	Entrepris						
<b>Résultats de l'année</b>	Les résultats concernant l'accroissement de l'offre de services en ligne sont présentés à la page 33.						

RÉALISATIONS		
Objectif gouvernemental 26	Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	
Objectif organisationnel	Assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien, en administrant le Programme de perception des pensions alimentaires.	
Action 26.1	Poursuivre ses efforts visant à maintenir à la fois la qualité du service à la clientèle et la performance du programme, dans le contexte budgétaire actuel.	
Indicateur et cibles	<p><b>Indicateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Délai de traitement moyen des nouveaux dossiers relatifs aux pensions alimentaires et taux de régularité du versement des pensions alimentaires.</li> </ul> <p><b>Cibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Délai moyen de 30 jours.</li> <li>– 76 % des créanciers reçoivent leur pension courante à temps et en entier.</li> </ul>	
Geste	En cours de réalisation ou réalisé au 31 mars 2011	Suivi
	1. Moderniser la prestation de services relative aux pensions alimentaires, c'est-à-dire réviser l'ensemble des processus administratifs ainsi que le système informatique liés aux pensions alimentaires ou effectuer la refonte de ce système, en tenant compte notamment des orientations gouvernementales en matière de prestation électronique de services.	Entrepris
Résultats de l'année	Les résultats obtenus pour cet indicateur dépassent les cibles visées, ce qui a contribué à assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et les parents gardiens. Le détail de ces résultats est présenté à la page 49.	



## Gouvernance de Revenu Québec

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2011, Revenu Québec est devenu une agence. L'exigence de la reddition de comptes à l'égard de la gouvernance de Revenu Québec sera donc remplie à partir de l'exercice 2011-2012.

## Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française.

À Revenu Québec, le personnel dispose d'une trousse linguistique dans l'intranet, grâce à laquelle il peut trouver rapidement des réponses à ses questions sur la langue. La trousse est enrichie d'une partie consacrée à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. Par ailleurs, le personnel peut obtenir des réponses à des questions d'ordre général ou portant sur l'application de la politique linguistique en communiquant avec des linguistes par l'intermédiaire d'une adresse de courrier électronique.

Revenu Québec a le souci d'accorder toute l'attention nécessaire à la promotion du français. En 2010, il a ainsi adopté un plan d'action triennal visant à mettre en œuvre les nouvelles orientations relatives à l'application de la politique linguistique et permettant d'assurer une meilleure prédominance du français. En s'appuyant sur ce plan, il a notamment procédé à la francisation de certaines sections de son site Internet. Il a également poursuivi ses activités de communication permettant de faire connaître aux membres de son personnel ses nouvelles orientations linguistiques et ses travaux relatifs à la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications*.

## Protection des renseignements confidentiels et accès à l'information

Pour remplir sa mission, Revenu Québec doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens et les entreprises s'attendent, avec raison, à ce que les renseignements détenus à leur sujet soient protégés conformément aux lois. C'est pourquoi Revenu Québec accorde une priorité à la protection des renseignements confidentiels.

Sur le plan organisationnel, la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels a le mandat d'assurer la gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels; elle apporte le soutien nécessaire à la prise de position organisationnelle en ces domaines. Un réseau de répondants représentant toutes les directions générales appuie la direction centrale dans ses fonctions.

Par ailleurs, le Comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité de l'information adopte les orientations stratégiques et le plan d'action organisationnel relatif à la protection et à la sécurité de l'information.

Comme prévu dans le *Plan d'action 2010-2011*, Revenu Québec a poursuivi la mise en œuvre de son cadre de gestion intégré en matière de protection des renseignements confidentiels et de sécurité de l'information. Il a également adopté la politique organisationnelle intitulée *La protection et la sécurité de l'information*. De plus, il entend réduire progressivement l'utilisation du numéro d'assurance sociale dans ses communications administratives. Il souhaite par ailleurs moderniser et faciliter, tant pour les représentants professionnels que pour l'organisation, la gestion des procurations présentées par les contribuables. Il entend aussi revoir ses processus de contrôle de l'identité des particuliers afin de contribuer à l'effort gouvernemental visant à réduire les risques de fraude associés à la délivrance des documents officiels.

Revenu Québec offre de la formation continue à son personnel et le sensibilise régulièrement pour qu'il demeure vigilant et applique les consignes qui lui sont données. De plus, il tient annuellement une campagne de sensibilisation afin que son personnel adopte et démontre un comportement exemplaire en matière de protection et de sécurité des renseignements. Par ailleurs, la campagne de sensibilisation permet aux gestionnaires de discuter avec le personnel de l'importance de la protection des renseignements confidentiels dans leurs activités quotidiennes. Tous et toutes sont invités à renouveler leur engagement personnel à cet égard. Lors de la campagne de 2010, l'ensemble du personnel, y compris la haute direction, a renouvelé cet engagement.

Parmi les renseignements détenus par Revenu Québec, certains proviennent de fichiers de renseignements transmis par des ministères et des organismes gouvernementaux et municipaux, et sont utilisés conformément au plan d'utilisation. Ce plan est déposé à l'Assemblée nationale, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information (CAI). Un rapport annuel d'activités faisant état des activités de couplage de ces fichiers est également déposé à l'Assemblée nationale, accompagné de l'avis de la CAI.

En matière d'accès à l'information, Revenu Québec a poursuivi le déploiement de la section de son site Internet qui présente les documents administratifs accessibles au grand public et diffusés en vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. De plus, pour

accroître l'accessibilité de l'information, Revenu Québec et Publications du Québec ont convenu d'une entente afin que la documentation fiscale publiée par Publications du Québec soit accessible gratuitement à la population et aux entreprises.

À l'égard des demandes d'accès aux documents, les responsables ont traité 913 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la Loi sur le ministère du Revenu (LMR) ou de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LAI), ce qui est sensiblement équivalent au nombre de demandes traitées durant l'exercice 2009-2010. En ce qui concerne les décisions, 46 % d'entre elles ont été rendues dans un délai de 20 jours ou moins et 40 % l'ont été dans un délai variant de 21 à 30 jours. Du nombre de décisions rendues, quelque 14 % des demandes ont été satisfaites en totalité, 70 % l'ont été en partie, 2 % ont été refusées, alors que 14 % ont été adressées à un autre organisme ou jugées irrecevables, ou n'étaient appuyées par aucun document. Les principaux motifs invoqués justifiant que certaines d'entre elles ont été refusées totalement ou partiellement font référence au caractère confidentiel des renseignements personnels ou fiscaux sur une autre personne (art. 53 et 54 de la LAI, art. 69, 69.0.0.2, 69.0.0.3 et 69.0.0.4 de la LMR), aux renseignements ayant des incidences sur l'économie (art. 21 à 27 de la LAI), aux renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (art. 30 à 40 de la LAI). Par ailleurs, quelques-unes étaient visées par le secret professionnel (art. 9 de la Charte des droits et libertés de la personne) ou relevaient de la compétence d'un autre organisme (art. 48 de la LAI). Aucune demande n'a fait l'objet de mesures d'accommodement pour pallier un handicap. En ce qui concerne les dossiers en révision devant la CAI, 12 demandes de révision se sont ajoutées au cours de l'exercice, portant à 41, en date du 31 mars 2011, le nombre de dossiers qui sont en attente de la convocation à l'audition devant la CAI.

La Table des responsables de l'accès aux documents de Revenu Québec s'est réunie à une occasion au cours de l'année pour discuter des rôles et des responsabilités légales et opérationnelles et favoriser la cohérence des décisions.



## 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 qu'il rend la majorité de ses services à des organismes publics au moyen d'ententes de partenariat.

Actuellement, tous les biens et services de Revenu Québec sont tarifés. Par ailleurs, Revenu Québec n'envisage pas d'offrir de nouveaux services tarifés aux citoyens.

Le tableau ci-dessous présente cinq services que Revenu Québec rend à la population, assujettis complètement ou en partie selon leur nature.

**TABLEAU 30** Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics*

Biens et services					
Éléments d'information	Photocopie de documents <sup>1</sup> (en milliers de dollars)	Enregistrement d'abris fiscaux et d'actions accréditatives (en milliers de dollars)	Décisions anticipées et consultations tarifées (en milliers de dollars)	Honoraires – Dossiers publics (en milliers de dollars)	Transporteurs internationaux et interprovinciaux (en milliers de dollars)
Les revenus de tarification perçus	267	56,8	84	6 775	671
Les coûts des biens et services	nd	26,14	217,6	9 100	nd
La méthode de fixation des tarifs	s. o. <sup>1</sup>	nd <sup>2</sup>	Tarif horaire établi en 1992	Les tarifs fixés et les taux horaires ont été établis en fonction d'une analyse du prix de revient effectuée en 2003.	nd <sup>2</sup>
Le niveau de financement visé par la tarification	s. o. <sup>1</sup>	nd <sup>3</sup>	nd <sup>3</sup>	s. o. <sup>4</sup>	nd <sup>3</sup>
La date de la dernière révision tarifaire	s. o. <sup>1</sup>	1992 <sup>5</sup>	1992 <sup>5</sup>	2004 <sup>6</sup>	Permis : 1996 <sup>7</sup> Vignettes : 2004 <sup>8</sup>
Le mode d'indexation des tarifs	s. o. <sup>1</sup>	Non soumis à l'indexation selon l'article 83.11 de la Loi sur l'administration financière (LRQ, c. A-6.001).	À compter de 2011, indexation au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année selon l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (LRQ, c. A-6.001).	Au 1 <sup>er</sup> avril de chaque année selon l'indice des prix à la consommation du Canada.	À compter de 2011, indexation au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année selon l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (LRQ, c. A-6.001).

1. Tarification gouvernementale applicable à l'ensemble des ministères et organismes.
2. La méthode de fixation des tarifs pour ces services a été établie il y a plusieurs années.
3. Aucun niveau de financement n'a été fixé par les directions générales concernées.
4. Les honoraires concernant les dossiers publics relatifs aux biens non réclamés incluent 4,1 millions de dollars versés par l'État à Revenu Québec pour la gestion des successions. Ce mode de financement, convenu avec le ministère des Finances du Québec, a été établi principalement en raison du caractère social de la mission de gestion des successions. Il est à noter que plusieurs successions déficitaires ne sont pas réclamées.
5. Le tarif a été fixé en 1992 et il n'y a eu aucune révision tarifaire depuis ce temps.
6. La dernière révision tarifaire pour les honoraires concernant les dossiers publics a été effectuée en 2004.
7. La dernière révision tarifaire pour les permis a été effectuée en 1996.
8. La dernière révision tarifaire pour les vignettes a été effectuée en 2004.

## Directive sur la gestion des ressources informationnelles

Les actifs informatiques et les applications en ressources informationnelles de Revenu Québec sont constamment adaptés afin de soutenir adéquatement la clientèle, les employés ainsi que différents ministères et organismes gouvernementaux. À cet égard, Revenu Québec a réalisé plusieurs actions au cours de l'exercice 2010-2011.

Pour les citoyens, il a apporté les changements suivants :

- l'ajout de nouveaux services dans Mon dossier en ligne pour leur offrir notamment la possibilité de consulter dans Internet les relevés qui leur sont délivrés;
- l'implantation du nouveau crédit d'impôt pour solidarité qui permet, en vertu de l'engagement du gouvernement du Québec, de verser mensuellement par dépôt direct une somme de 1,4 milliard de dollars par année à 2,7 millions de Québécois;
- la mise en place des volets Cotisation et Comptabilité des déclarations de revenus des particuliers pour permettre de délivrer les avis de cotisation et d'effectuer les remboursements plus rapidement.

Pour les entreprises, il a apporté les changements suivants :

- la mise en place d'un programme de subvention pour que les restaurateurs puissent se doter des outils nécessaires afin de répondre aux recommandations de Revenu Québec dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale;
- la mise en place du projet de modernisation des systèmes du Registraire des entreprises, qui permet d'effectuer les transactions entièrement en ligne, de réduire les délais de traitement et de faciliter l'accès aux services en ligne à tout moment;
- la réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale qui simplifie leurs façons de faire.

Pour les ministères et organismes gouvernementaux, il a apporté les changements suivants :

- la mise en place de l'encaissement des versements périodiques pour la CSST, en partenariat avec celle-ci, qui permet aux employeurs d'intégrer leurs cotisations au processus actuel des retenues à la source;
- l'amélioration de la fonctionnalité Authentification clicSÉCUR, en partenariat avec les services gouvernementaux, qui facilite l'accès aux services et qui permet d'intégrer de nouvelles clientèles;
- l'harmonisation des déclarations de revenus pour les sociétés, des déclarations de taxes pour les mandataires et des déclarations de renseignements pour les employeurs, en partenariat avec l'Agence du revenu du Canada, qui simplifie la tâche des entreprises.

Par ailleurs, l'ensemble des investissements effectués par Revenu Québec en ressources informationnelles se sont traduits par des débours totalisant 229 179,9 milliers de dollars en 2010-2011. Les tableaux suivants présentent respectivement les débours planifiés et réels ainsi que les projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011.

**TABLEAU 31** Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Débours planifiés en RI (en milliers de dollars)	Débours réels en RI pour l'exercice (en milliers de dollars)	Écarts
Projets de développement	108 624,9	83 642,7	24 982,2
Autres activités	134 529,8	145 537,2	(11 007,4)
Total	243 154,7	229 179,9	13 974,8

**TABLEAU 32** Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	31
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	21
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	17
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	35

En 2010-2011, la somme déboursée pour les projets de développement en ressources informationnelles est moins élevée que celle qui avait été planifiée. La situation s'explique comme suit :

- quelques-uns des projets prévus n'ont pas commencé durant l'exercice;
- certains projets n'ont pas occasionné autant de dépenses que ce qui avait été prévu dans le budget.

Pour les autres activités, la somme déboursée dépasse la somme planifiée. Ce dépassement est essentiellement attribuable à un investissement beaucoup plus important que prévu dans l'infrastructure technologique de Revenu Québec. Cet investissement était nécessaire pour soutenir l'évolution des services en ligne, assurer l'entretien et améliorer les applications existantes.



## Nouvelles règles pour les bonis au rendement

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne pourra être accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux membres du personnel d'un cabinet au cours des exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012.

Le tableau suivant présente l'année de référence, soit du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010.

**TABLEAU 33** Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010

	Nombre de bonis au rendement	Montant total (en dollars)
Cadres	238	1 089 967
Conseillers en gestion des ressources humaines	29	92 361
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	s. o.	s. o.
Total	267	1 182 328



## Recommandations du Vérificateur général du Québec

### Crédit d'impôt pour la construction et la réfection majeure de chemins et de pont forestiers

(Chapitre 5 du tome 2 du rapport 2010-2011 du Vérificateur général du Québec)

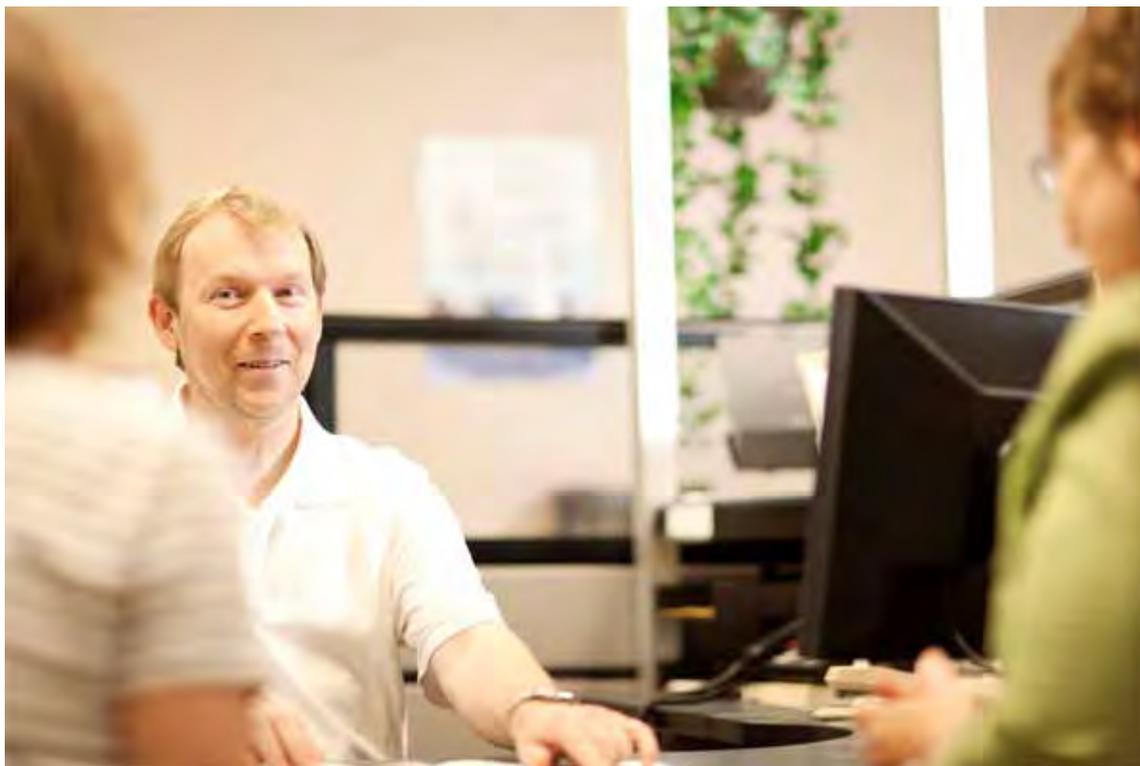
Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
<b>Planification et suivi des dépenses fiscales</b>	
Recueillir et fournir des données fiables et complètes afin de permettre au ministère des Finances du Québec de suivre adéquatement l'évolution des coûts du programme.	<p>Revenu Québec entend poursuivre la transmission des données jugées utiles au ministère des Finances du Québec (MFO) concernant les crédits cotisés. Tout nouveau besoin sera pris en compte afin d'améliorer les données disponibles, le cas échéant.</p> <p>Revenu Québec pourra transmettre sur demande au ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) les données statistiques sur les crédits cotisés.</p>
<b>Traitement fiscal du crédit d'impôt forestier</b>	
Prendre des mesures pour que la portée et l'étendue du travail de même que les conclusions des vérifications soient documentées afin de vérifier efficacement l'admissibilité des dépenses et des sociétés en fonction des risques.	Revenu Québec déterminera les documents et les feuilles de travail devant être consignés au dossier du contribuable pour démontrer que la vérification a été effectuée et que les crédits demandés concernent des dépenses admissibles présentées par des sociétés admissibles.
S'assurer qu'une supervision adéquate du travail des vérificateurs est exercée afin de veiller à ce que les instructions de travail soient suivies et que les montants versés en crédit d'impôt respectent les critères d'admissibilité.	<p>Revenu Québec s'assurera systématiquement que l'admissibilité des dépenses relatives au crédit d'impôt est vérifiée dans son ensemble et appuyée par les autorisations exigées du supérieur et que les dossiers comportent les traces de révision.</p> <p>À cet effet, des rappels seront effectués auprès des membres du personnel afin qu'ils respectent les instructions de travail en vigueur.</p> <p>Revenu Québec procédera trimestriellement à la validation d'un échantillonnage de dossiers afin de s'assurer que les instructions de travail sont intégralement respectées.</p>
Prévoir des mécanismes de coordination continus entre Revenu Québec et le ministère des Ressources naturelles et de la Faune afin d'assurer un traitement efficace des demandes de crédit d'impôt forestier.	Les travaux du comité formé de représentants de Revenu Québec et du MRNF porteront sur l'établissement d'un processus de confirmation des attestations et des révocations produites par le MRNF ainsi que sur les modalités de transmission.

## Soutien financier aux entreprises culturelles

(Chapitre 5 du tome 3 du rapport 2007-2008 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a donné suite à l'ensemble des recommandations qui lui étaient adressées en ce qui a trait au soutien financier offert aux entreprises culturelles, et toutes les mesures ont été mises en application.

Le Vérificateur général du Québec présentera dans son rapport annuel de gestion 2010-2011 les résultats sommaires du suivi de ses recommandations.



# PARTIE 4

## Annexes



Photo : Édifice du bureau de Jonquière

## Application de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu

Selon l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu, le gouvernement peut remettre tout montant payable ou rembourser tout montant payé à l'État. Ces remises 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 les quatre mois de la fin de l'année financière au cours de laquelle de telles remises sont faites ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

Au cours de l'exercice 2010-2011, toutes les remises de droits ont été effectuées en vertu du décret 1028-2009, concernant un règlement de remise en faveur des investisseurs des Fonds Norbourg et Évolution. Ce décret date du 23 septembre 2009 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 7 octobre 2009.

Des remises ont également été accordées pour ce décret en 2009-2010. Le tableau suivant présente celles-ci pour les deux derniers exercices.

**TABLEAU 34** État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu

	Nombre de cas	Remises accordées	
		2009-2010	2010-2011
Décret 1028-2009 – Règlement de remise en faveur des investisseurs des Fonds Norbourg et Évolution	10 174	6 743 696 \$	4 093 014 \$



## Application de l'article 94.1<sup>1</sup> de la Loi sur le ministère du Revenu

Le bulletin d'interprétation LMR. 94.1-1/R6 régit l'application de l'article 94.1 en énonçant les circonstances générales devant conduire à son application et les principes devant régir l'exercice de ce pouvoir. Ainsi, il est permis de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais dans les situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté du contribuable ou du mandataire (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une catastrophe naturelle, comme l'inondation survenue au Saguenay à l'été 1996 et la tempête de verglas survenue dans l'ouest du Québec en janvier 1998);
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Le tableau 35 présente le nombre et la valeur des renoncations et des annulations effectuées au cours de l'exercice financier 2010-2011.

**TABLEAU 35** Sommaire statistique 2010-2011 – Renoncations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu

Période du 1 <sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011	Nombre	Intérêts (en dollars)	Pénalités (en dollars)	Frais (en dollars)	Total (en dollars)
<b>Impôt des particuliers et des sociétés</b>					
Renoncations	4 327	1 630 179	88 667	–	1 718 846
Annulations	1 593	1 855 934	555 917	40 542	2 452 393
<b>Total partiel</b>	<b>5 920</b>	<b>3 486 113</b>	<b>644 584</b>	<b>40 542</b>	<b>4 171 239</b>
<b>Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis</b>					
Renoncations	613	13 581 495	220 560		13 802 055
Annulations	1 715	836 936	2 016 632	67 751	2 921 319
<b>Total partiel</b>	<b>2 328</b>	<b>14 418 431</b>	<b>2 237 192</b>	<b>67 651</b>	<b>16 723 374</b>
<b>Total des renoncations et des annulations</b>	<b>8 248</b>	<b>17 904 544</b>	<b>2 881 776</b>	<b>108 293</b>	<b>20 894 613</b>
<b>Total des cotisations pour intérêts, pénalités et frais inscrites aux états financiers</b>		<b>401 831 408</b>	<b>342 190 305</b>	<b>58 088 892</b>	<b>802 110 605</b>
Proportion des renoncations et des annulations <sup>1</sup>		4,2 %	0,8 %	0,2 %	2,6 %

1. Le total des cotisations utilisées pour calculer cette proportion inclut le total des renoncations et des annulations ainsi que le total des cotisations aux états financiers.

1. Bulletin d'interprétation LMR. 94.1-1/R6, paragraphe 4 : « Le pouvoir de renoncer à un intérêt, à une pénalité ou à des frais est différent du pouvoir d'annuler de tels montants. Ainsi, il y a renoncation lorsque le Ministère intervient avant que l'intérêt ou la pénalité ne soit cotisé ou, dans le cas de l'intérêt ou des frais qui courent après l'avis de cotisation, lorsque le Ministère y renonce. Le Ministère fait alors le choix de ne pas imposer cet intérêt, cette pénalité ou ces frais de sorte que ces montants n'apparaissent jamais sur un avis de cotisation ni sur un état de compte. Le pouvoir d'annuler un intérêt, une pénalité ou des frais intervient après que ces montants aient été cotisés ou exigés. »

## Application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA)

Le Québec a adhéré à l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) le 1<sup>er</sup> janvier 1996. Chapeautée par IFTA Inc. (Arizona), l'Entente regroupe les provinces canadiennes et la plupart des États américains. Elle permet de répartir, entre les administrations participantes et selon leur taux de taxe respectif, la taxe sur les carburants en fonction des kilomètres parcourus par les transporteurs sur chaque territoire.

Le Québec occupe le premier rang des provinces canadiennes pour le nombre de permis IFTA délivrés et le treizième rang des 58 administrations visées par l'Entente. Revenu Québec s'assure que la répartition des kilomètres parcourus est adéquate, permettant ainsi une répartition conforme des droits d'immatriculation entre les administrations dans le cadre du Régime d'immatriculation international administré par la Société de l'assurance automobile du Québec. Il vérifie également l'exactitude des déclarations d'achat de carburant des transporteurs québécois titulaires d'un permis IFTA.

**TABLEAU 36** Statistiques de l'Entente IFTA (par année civile)

	2008	2009	2010
Nombre de titulaires de permis	7 371	6 689	6 681
Nombre de paires de vignettes délivrées	34 379	32 127	31 094
Nombre de déclarations traitées	24 568	23 151	23 044
Nombre de vérifications effectuées	202	188	184
Nombre d'appels reçus aux numéros particuliers d'IFTA <sup>1</sup>	8 334	8 309	7 442
Nombre de certificats de voyage occasionnel délivrés <sup>1,2</sup>	452	588	782

1. Statistiques selon les exercices financiers 2008-2009, 2009-2010 et 2010-2011.

2. Certificats délivrés aux transporteurs d'autres provinces ou États qui viennent occasionnellement au Québec et qui ne sont pas inscrits à l'Entente IFTA.

**TABLEAU 37** Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA (par année civile)

	2008	2009	2010
Du Québec vers les autres administrations	- 21 781 139 \$	- 22 336 558 \$	- 19 812 825 \$
Des autres administrations vers le Québec	15 516 366 \$	14 496 379 \$	16 447 485 \$
Total	- 6 264 773 \$	- 7 840 179 \$	- 3 365 340 \$

La proportion entre le nombre de kilomètres parcourus sur le territoire québécois et sur celui des autres administrations et la proportion entre les achats effectués par les transporteurs du Québec et les transporteurs provenant des autres administrations sont demeurées relativement stables de 2008 à 2010. Les fluctuations des sommes transférées s'expliquent par la variation du taux de change moyen du dollar canadien, qui était de 1,065 en 2008 comparativement à 1,136 en 2009 et à 1,037 en 2010. De plus, pour l'année 2010, l'augmentation de la taxe sur les carburants au Québec de 0,01 \$ le 1<sup>er</sup> avril 2010 explique la hausse des sommes reçues.

## Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services liés aux recouvrement des créances de Revenu Québec et de tout autre ministère ou organisme qui, par entente, ont recours aux services de la Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés.

**TABLEAU 38** Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses<sup>1</sup>

	(En milliers de dollars)		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Revenus</b>			
Honoraires de perception			
– Revenu Québec	56 265	44 366	54 722
– Fonds des pensions alimentaires	3 690	3 625	3 300
– Fonds de fourniture de biens ou de services	331	336	553
Frais de recouvrement	39 216	38 194	43 877
Tarification	s. o.	8 303	12 523
Autres revenus	401	341	173
<b>Total des revenus</b>	<b>99 903</b>	<b>95 165</b>	<b>115 148</b>
Dépenses de fonctionnement	102 155	91 656	95 547
<b>Revenu net</b>	<b>- 2 252</b>	<b>3 509</b>	<b>19 601</b>
<b>Excédent à la fin</b>	<b>18 827</b>	<b>22 336</b>	<b>41 937</b>
<b>Investissements</b>	<b>1 103</b>	<b>723</b>	<b>1 129</b>

1. Les données sont extraites des états financiers non audités du Fonds de perception.

En 2010-2011, les revenus du Fonds de perception ont totalisé 115,1 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 21 % comparativement à l'exercice précédent. Cette hausse de près de 20 millions de dollars s'explique principalement par une croissance des revenus issus des honoraires versés par Revenu Québec, qui sont passés de 44,4 à 54,7 millions de dollars, ainsi que par une augmentation des revenus autonomes, c'est-à-dire les frais de recouvrement et de tarification, qui sont passés de 46,5 à 56,4 millions de dollars.

Par ailleurs, les investissements totalisent 1,1 million de dollars cette année. Cette augmentation de 0,4 million de dollars s'explique principalement par des investissements pour des travaux d'améliorations locatives et par l'acquisition de mobilier intégré en région.

## Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement dans les sommes affectées aux fonds spéciaux de Revenu Québec, les revenus d'intérêts, les frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et dans une subvention attribuée par le gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

En 2010-2011, les dépenses de fonctionnement du Fonds des pensions alimentaires ont diminué, passant de 44 à 39,9 millions de dollars. L'écart de 4,1 millions de dollars s'explique notamment par une dépense exceptionnelle de 4,4 millions de dollars qui a été comptabilisée en 2009-2010 dans le cadre d'une décision rendue par un tribunal d'arbitrage concernant la classification de certains membres du personnel affectés à la gestion du Fonds.

**TABLEAU 39** Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses<sup>1</sup>

	(En milliers de dollars)		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Revenus</b>			
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	38 183	42 767	38 705
Subvention du gouvernement du Canada	313	261	269
Intérêts	139	133	125
Intérêts sur l'avance au ministère des Finances du Québec	73	0	0
Frais d'arrérages et autres	835	792	704
Autres revenus	48	13	74
<b>Total des revenus</b>	<b>39 591</b>	<b>43 966</b>	<b>39 877</b>
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	<b>39 591</b>	<b>43 966</b>	<b>39 877</b>
<b>Investissements</b>	<b>964</b>	<b>1 146</b>	<b>1 783</b>

1. Les données sont extraites des états financiers non audités du Fonds des pensions alimentaires.

## Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par Revenu Québec pour ses projets d'investissement en technologies de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques.

Depuis la création du Fonds des technologies de l'information, en avril 1996, des investissements importants de 793,1 millions de dollars ont été effectués. En 2010-2011, la radiation des immobilisations dévaluées totalise 208 millions de dollars. Ces immobilisations ne sont pas présentées dans les états financiers du fonds au 31 mars 2011. La radiation des immobilisations ramène les investissements totaux à 585,1 millions de dollars à cette date. Tous ces investissements sont capitalisés sur une période de trois à dix ans, selon la nature des biens acquis.

La dépense d'amortissement accumulée depuis la création du Fonds des technologies de l'information est de 451,2 millions de dollars. L'amortissement accumulé sur ces immobilisations s'élève à 245 millions de dollars au 31 mars 2011, en raison de la radiation des immobilisations désuètes.

Le Fonds des technologies de l'information est financé par des revenus de gestion ainsi que de location d'équipement et de systèmes informatiques de Revenu Québec. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, les dépenses d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Le Fonds doit présenter un état des résultats équilibré.

**TABLEAU 40** Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses<sup>1</sup>

	(En milliers de dollars)		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Revenus</b>	<b>49 120</b>	<b>48 776</b>	<b>59 747</b>
Amortissement	44 980	47 186	55 273
Intérêts	3 708	1 150	2 118
Frais de gestion	432	440	439
Perte sur disposition d'immobilisations	0	0	1 917
<b>Total des dépenses</b>	<b>49 120</b>	<b>48 776</b>	<b>59 747</b>
<b>Investissements</b>	<b>69 526</b>	<b>90 758</b>	<b>99 481</b>

1. Les données sont extraites des états financiers non audités du Fonds des technologies de l'information.

Pour l'exercice financier 2010-2011, les dépenses du Fonds des technologies de l'information ont été de 59,7 millions de dollars, comparativement à 48,8 millions de dollars en 2009-2010. Cette variation s'explique principalement par la livraison des travaux découlant des mesures annoncées dans les discours sur le budget 2007-2008 et 2008-2009 relatives à l'impôt des particuliers ainsi que par la livraison de la phase finale du projet Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers. Elle s'explique également par la perte constatée sur la radiation d'immobilisations désuètes non complètement amorties.

Les investissements capitalisables ont totalisé 99,5 millions de dollars, ce qui constitue une augmentation de 8,7 millions par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation des investissements s'explique principalement par les travaux relatifs au projet MIRE et à ceux relatifs au crédit d'impôt pour solidarité.

Ces investissements excluent les projets technologiques du Programme de perception des pensions alimentaires et ceux liés au recouvrement des créances, qui sont financés par leurs propres fonds, soit le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds de perception.

## Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est affecté au financement des activités de fourniture de biens ou de services de Revenu Québec. Les activités ont commencé le 1<sup>er</sup> avril 2004 et se rapportent notamment à des produits et à des services liés au savoir-faire de Revenu Québec. Le Fonds de fourniture de biens ou de services doit autofinancer ses activités par l'équilibre annuel des revenus et des dépenses. Dans l'éventualité où les revenus crédités au Fonds ne suffisent pas à acquitter la totalité des dépenses qui y sont comptabilisées et à assurer son équilibre financier, ce manque à gagner doit être comblé à même les crédits alloués à Revenu Québec.

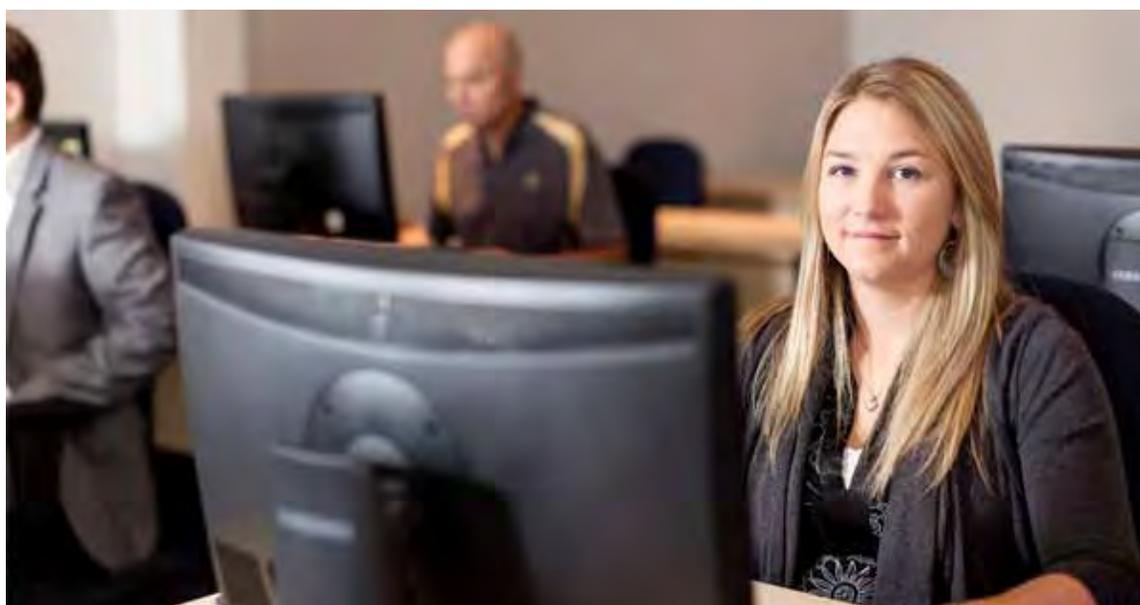
Les revenus et les dépenses de ce fonds sont relatifs à la fourniture de biens et de services, notamment au Fonds de l'assurance médicaments, au Conseil de gestion de l'assurance parentale, au ministère des Services gouvernementaux, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, à la Société de l'assurance automobile du Québec de même qu'aux pétrolières pour la coloration des produits pétroliers.

**TABLEAU 41** Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses<sup>1</sup>

	(En milliers de dollars)		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Revenus	21 039	31 627	28 301
Dépenses de fonctionnement	21 039	31 627	28 301
Investissements	s. o.	s. o.	s. o.

1. Les données sont extraites des états financiers non audités du Fonds de fourniture de biens ou de services.

En 2010-2011, les revenus et les dépenses du Fonds de fourniture de biens ou de services ont totalisé 28,3 millions de dollars. La diminution des revenus de 3,3 millions de dollars par rapport à 2009-2010 s'explique principalement par la fin du projet de développement de 3,8 millions de dollars de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, au cours de l'exercice 2010-2011.



Administration des biens non réclamés  
États financiers des biens sous administration  
de l'exercice terminé le 31 décembre 2008

États financiers des biens sous  
administration de l'exercice  
terminé le 31 décembre 2008

Revenu  
Québec 

## Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION.....	1
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR .....	2
États financiers :	
Bilan des biens sous administration .....	3
Résultats des biens sous administration - portefeuilles collectifs.....	4
Variation de l'actif net des biens sous administration .....	5
État des flux de trésorerie des biens sous administration.....	6
Notes complémentaires .....	7 à 19

## RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des biens sous administration ont été dressés par Revenu Québec qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants, en vertu des attributions qui lui sont conférées par la Loi sur le curateur public. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le rapport de gestion produit annuellement par Revenu Québec concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et 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.

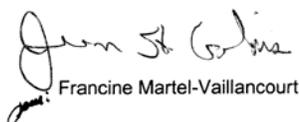
Le sous-ministre et le sous-ministre adjoint reconnaissent qu'ils sont responsables de gérer ces affaires conformément aux lois et règlements qui les régissent.

Le sous-ministre et le sous-ministre adjoint surveillent la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et ils approuvent les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des biens sous administration, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le sous-ministre et le sous-ministre adjoint pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

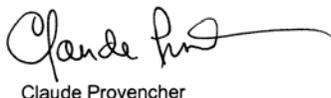
L'opinion du Vérificateur général fait mention que les états financiers ne sont pas conformes aux principes comptables généralement reconnus au Canada, puisqu'ils ne présentent pas l'exhaustivité des sommes à payer au 31 décembre 2008, ce que nous acceptons. Soulignons toutefois que cette situation n'entraîne aucun préjudice aux créanciers ou aux ayants droit puisque chaque patrimoine est réexaminé avant sa fermeture définitive. De ce fait, des mesures de contrôle ont été mises en place et de nouveaux processus sont à venir, afin de refléter l'exhaustivité de ces sommes selon les principes comptables généralement reconnus.

La sous-ministre,



Francine Martel-Vaillancourt

Le sous-ministre adjoint,



Claude Provencher

Québec, le 31 août 2010

---

1 États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008



## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan des biens sous administration de Revenu Québec au 31 décembre 2008, l'état des résultats, l'état de la variation de l'actif net des biens sous administration ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à Revenu Québec. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

La note 2 traite de la convention comptable suivie à l'égard de la comptabilisation des variations de l'actif net, notamment celles relatives aux passifs des patrimoines administrés. Ces derniers doivent être comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par Revenu Québec et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les sommes à payer n'ont pas été comptabilisées conformément à cette convention comptable. À cet égard, les états financiers ne sont pas conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada puisqu'ils ne présentent pas l'exhaustivité des sommes à payer au 31 décembre 2008. L'estimation établie démontre que les sommes à payer sont sous-évaluées de 4M\$ alors que l'actif net de biens sous administration est surévalué du même montant.

À mon avis, à l'exception des effets de la comptabilisation inadéquate des sommes à payer mentionnés au paragraphe précédent, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des biens sous administration au 31 décembre 2008, ainsi que de leurs résultats, de leurs flux de trésorerie et de la variation de l'actif net des biens sous administration pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, FCA auditeur

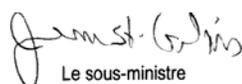
Québec, le 31 août 2010

**BILAN DES BIENS SOUS ADMINISTRATION**  
**31 DÉCEMBRE 2008**

		<u>2008</u>	<u>2007</u>
<b>ACTIF SOUS ADMINISTRATION</b>			
<b>PORTEFUILLES COLLECTIFS</b> (notes 2b, 2e et 4)			
Encaisse		2 768 209 \$	2 922 884 \$
Placements temporaires	(note 2f)	62 795 670	55 259 752
Créances	(note 5)	1 163 012	546 154
Placements à long terme	(note 2f)	16 457 365	15 650 912
		<u>83 184 256</u>	<u>74 379 702</u>
<b>PATRIMOINES ADMINISTRÉS</b> (note 2c, 2e et 2f)			
Comptes d'épargne et dépôts à terme	(note 8)	497 700	359 061
Valeurs mobilières	(note 7 et 8)	13 541 895	17 152 127
Billets et autres créances	(note 8)	256 668	317 468
Biens immobiliers	(note 14)	6 915 780	6 137 865
Autres actifs	(note 9)	22 619	18 269
		<u>21 234 662</u>	<u>23 984 790</u>
		<u><b>104 418 918 \$</b></u>	<u><b>98 364 492 \$</b></u>
<b>PASSIF ET ACTIF NET SOUS ADMINISTRATION</b>			
<b>PASSIF DES PORTEFUILLES COLLECTIFS</b> (note 2e)			
Charges à payer		73 684 \$	156 064 \$
Dû (Avance) au ministre des Finances	(note 13)	197 005	(5 153 908)
Dû (Avance) au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalités de remboursement		(17 372)	848 838
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	(note 6)	5 357 644	3 525 756
		<u>5 610 961</u>	<u>(623 250)</u>
<b>PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS</b> (note 2d et 2f)			
Sommes à payer	(note 10)	55 354 332	46 456 479
		<u>60 965 293</u>	<u>45 833 229</u>
<b>ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION</b>		<u>43 453 625</u>	<u>52 531 263</u>
		<u><b>104 418 918 \$</b></u>	<u><b>98 364 492 \$</b></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

  
 Le sous-ministre

  
 Le sous-ministre adjoint

3 États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

**RÉSULTATS DES BIENS SOUS ADMINISTRATION - PORTEFEUILLES COLLECTIFS  
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008**

	<u>2008</u>	<u>2007</u>
Revenus de placements	2 891 840 \$	3 279 482 \$
<b>Moins:</b>		
Honoraires d'administration	1 249 506	1 186 444
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	136 972	140 395
Frais de garde et autres services	8 135	7 970
<b>Revenus de placements nets</b>	<b>1 497 227</b>	<b>1 944 673</b>
Gains (pertes) à la disposition de placements	43 759	(13 928)
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	600 851	(23 911)
<b>Résultats de placements nets</b> (note 11)	<b>2 141 837 \$</b>	<b>1 906 834 \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

4 États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

**VARIATION DE L'ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION  
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008**

	<u>2008</u>	<u>2007</u>
<b>SOLDE AU DÉBUT</b>	52 531 263 \$	35 425 997 \$
Résultats de placements nets des portefeuilles collectifs	2 141 837	1 906 834
<b>Variation relative à la réception, la réévaluation et la radiation des biens sous administration</b> (note 2i)		
Biens reçus durant l'exercice	31 934 585	32 364 720
Passifs pris en charge durant l'exercice	(21 245 092)	(18 428 541)
Réévaluation nette d'éléments d'actifs	(2 621 864)	(659 439)
Réévaluation nette d'éléments de passifs	(920 496)	103 040
Radiation et annulation d'éléments d'actifs	(4 701 824)	(4 373 605)
Radiation et annulation d'éléments de passifs	9 413 323	36 797 165
	<u>11 858 632</u>	<u>45 803 340</u>
<b>Frais de gestion et de liquidation engagés pour le compte des patrimoines administrés</b> (note 2i)		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 12)	(1 216 412)	(1 373 359)
Honoraires de gestion de Revenu Québec	(1 409 217)	(2 030 525)
Taxes sur les frais de gestion et de liquidation et sur les honoraires de gestion	(219 223)	(302 259)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(1 231 567)	(977 985)
	<u>(4 076 419)</u>	<u>(4 684 128)</u>
<b>Transferts et remises</b> (note 2i)		
Transfert de «dû au ministre des Finances» (note 13)	6 685 477	7 015 179
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à «dû au ministre des Finances» (note 13)	(12 618 106)	(18 260 872)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(13 069 059)	(14 675 087)
	<u>(19 001 688)</u>	<u>(25 920 780)</u>
<b>SOLDE À LA FIN</b>	<u>43 453 625 \$</u>	<u>52 531 263 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

5 États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

**ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION  
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008**

	<u>2008</u>	<u>2007</u>
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
<b>Rentrées de fonds</b>		
Réception de patrimoines en espèces	14 841 192 \$	15 253 662 \$
Liquidation d'éléments de patrimoines	10 192 609	10 231 309
Encaissement d'intérêts sur placements du Fonds d'encaisse	1 699 314	2 882 197
Encaissement des remises minimales du Fonds des régimes enregistrés de retraite	1 158 657	478 538
Encaissements transitoires pour le compte du Fonds consolidé du Revenu	661 320	102 170
	<u>28 553 092</u>	<u>28 947 876</u>
<b>Sorties de fonds</b>		
Décassements liés à la gestion et à la liquidation des patrimoines administrés	(2 729 477)	(2 854 410)
Versements au Fonds consolidé du Revenu	(3 950 593)	(4 426 654)
Versements au ministre des Finances	(113 949)	(12 849 055)
Remises aux ayants droit en espèces	(10 759 648)	(11 240 597)
Règlement de sommes à payer	(3 733 793)	(3 329 894)
	<u>(21 287 460)</u>	<u>(34 700 610)</u>
<b>Entrées (sorties) de fonds nettes utilisées pour les activités d'exploitation</b>	<u>7 265 632</u>	<u>(5 752 734)</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition de placements dans les portefeuilles collectifs	(1 711 585)	(12 791 850)
Disposition de placements dans les portefeuilles collectifs	1 827 196	3 291 623
<b>Entrées (sorties) de fonds nettes utilisées pour les activités d'investissement</b>	<u>115 611</u>	<u>(9 500 227)</u>
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	<u>7 381 243</u>	<u>(15 252 961)</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT</b>	<u>58 182 636</u>	<u>73 435 597</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN</b>	<u>65 563 879 \$</u>	<u>58 182 636 \$</u>

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse et les placements temporaires.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

<sup>6</sup> États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

**NOTES COMPLÉMENTAIRES  
31 DÉCEMBRE 2008**

---

**1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS**

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, l'administration provisoire des biens non réclamés, antérieurement assurée par le Curateur public, a été confiée à Revenu Québec tel que le prévoyait la Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives (L.R.Q., chapitre 44) sanctionnée le 16 décembre 2005. Ces biens sous administration sont régis par la Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81).

Revenu Québec est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés.

En vertu de l'article 30 de la Loi sur le curateur public, Revenu Québec a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Conformément à l'article 55 de la Loi sur le curateur public, il peut exiger des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés. Ces honoraires sont établis par règlement.

Revenu Québec reçoit et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Après une recherche raisonnable des propriétaires ou des ayants droit, il leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci. À défaut, la remise des sommes qui restent à la fin de l'administration est faite au ministre des Finances, tel que prévu à l'article 41 de la Loi sur le curateur public.

Ces états financiers présentent les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur le curateur public qui sont sous l'administration de Revenu Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs de Revenu Québec, lesquels sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec.

**2. CONVENTIONS COMPTABLES**

(a) Méthodes comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, Revenu Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA-comptabilité. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers des biens sous administration, par la direction, 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 passifs, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est la

---

7 États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

juste valeur des instruments financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

(b) Portefeuilles collectifs

L'article 44 de la Loi sur le curateur public stipule que Revenu Québec peut, dans les conditions prévues par une politique de placement établie après consultation du comité de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'il administre. Revenu Québec assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués, conformément aux règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

En vertu de l'article 44.1 de la Loi sur le curateur public et malgré l'article 44 de celle-ci, Revenu Québec peut confier la gestion des portefeuilles collectifs à la Caisse de dépôt et placement du Québec. En ce cas, la gestion des portefeuilles est entièrement régie par la politique de placement établie par Revenu Québec, laquelle peut déroger aux règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

Les portefeuilles collectifs de Revenu Québec comprennent un fonds d'encaisse et un fonds des régimes enregistrés de retraite.

(c) Patrimoines administrés

Les patrimoines administrés comprennent des comptes d'épargne et dépôts à terme, des valeurs mobilières, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs confiés à l'administration provisoire de Revenu Québec énoncés aux articles 24 et 24.1 de la Loi sur le curateur public.

(d) Passifs des patrimoines administrés

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que Revenu Québec doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de celui-ci. Le passif des patrimoines administrés inscrit au bilan représente donc celui que Revenu Québec gère et non celui dont il a la responsabilité légale de payer conformément à sa charge d'administrateur du bien d'autrui.

Lorsqu'à la fin de l'administration de Revenu Québec, les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des sommes dégagées suite à la liquidation des biens, leur règlement est effectué en fonction de la priorité des créances établie par le Code civil du Québec.

(e) Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction. Les coûts de transactions associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers détenus à des fins de transaction sont présentés comme charge des

portefeuilles collectifs. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition des autres catégories d'instruments financiers sont capitalisés.

#### Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

##### *Actifs et passifs détenus à des fins de transaction*

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont des actifs et passifs que Revenu Québec, en vertu de sa charge d'administrateur du bien d'autrui, a acquis principalement en vue de leur revente à court terme afin de réaliser un profit ou qui font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prise de bénéfice à court terme. Cette catégorie peut également comprendre des actifs et passifs ne respectant pas les critères susmentionnés, mais que Revenu Québec choisit de désigner irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction.

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés en résultat net, à l'exception des instruments financiers compris dans les patrimoines administrés et dans les passifs des patrimoines administrés qui sont constatés à l'état de la variation de l'actif net.

##### *Prêts et créances*

Les prêts et créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

##### *Autres passifs*

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés dans la catégorie détenus à des fins de transaction. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, à l'exception des sommes à payer tel qu'énoncé à la note 2 (f).

##### *Classement effectué par Revenu Québec*

Les classements effectués par Revenu Québec sont les suivants :

###### *Portefeuilles collectifs :*

- l'encaisse, les placements temporaires et les placements à long terme ont été classés en tant qu'actifs détenus à des fins de transactions;
- les créances et l'avance au Fonds consolidé du Revenu sont classées en tant que prêts et créances;
- les charges à payer, le dû au ministre des Finances et les sommes encaissées en attente de prise de juridiction sont classés comme autres passifs.

<sup>9</sup> États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

Patrimoines administrés :

- les comptes d'épargne, les dépôts à terme et les valeurs mobilières ont été classés en tant qu'actifs détenus à des fins de transactions;
- les billets et autres créances sont classés en tant que prêts et créances;
- les sommes à payer sont classées comme autres passifs.

(f) Méthode d'évaluations des actifs et passifs

*Portefeuilles collectifs*

Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- les titres du marché monétaire sont inscrits au coût moyen qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur;
- les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative.

La fluctuation de la juste valeur des placements des fonds collectifs est comptabilisée comme gains (pertes) non matérialisés sur placements en résultat net.

*Patrimoines administrés*

- Comptes d'épargne

Les comptes d'épargne sont évalués à la juste valeur.

- Dépôts à terme

Les dépôts à terme sont évalués au coût d'acquisition qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

- Valeurs mobilières

Les placements comme les actions, les fonds mutuels, les obligations, les FERR, les FRV, les REÉR et les RÉA sont évalués à leur juste valeur au moment de la prise de juridiction et ce, en fonction des informations disponibles telles que des états de compte de courtier ou le cours des principales bourses.

Pour les fins de présentation aux états financiers, ces valeurs mobilières font l'objet d'une réévaluation au 31 décembre afin de refléter la juste valeur de ces actifs. Lorsque la valeur à cette date n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur à une date autre. Tout écart entre cette valeur et celle au 31 décembre est jugé non significatif.

- Billets et autres créances

Les billets et autres créances sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont assimilés à des stocks puisqu'ils sont détenus pour être vendus dans le cours normal des activités. Ceux-ci sont évalués à la valeur foncière uniformisée, conformément à l'article 37 de la Loi sur le curateur public, laquelle constitue une estimation raisonnable de la valeur de réalisation nette. La notion de coût, relativement à ces actifs, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la loi à l'administration de Revenu Québec, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, de transformation ou autre.

- Autres actifs

Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules automobiles et les autres actifs sont assimilés à des stocks puisqu'ils sont détenus pour être vendus dans le cours normal des activités. Ceux-ci sont évalués à la valeur de réalisation, qui se rapproche de la juste valeur. La notion de coût, relativement à ces actifs, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la loi à l'administration de Revenu Québec, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, de transformation ou autre.

Le cas échéant, lorsqu'il est impraticable de déterminer la valeur des différents éléments d'actifs, celle-ci est inscrite à la valeur symbolique de 1 \$.

- Sommes à payer

Les sommes à payer relatives aux patrimoines administrés sont inscrites à leur valeur en début de juridiction, ce qui est comparable à leur coût, et par la suite, réévaluées lors de la liquidation finale. La direction juge qu'il est impraticable de les réévaluer annuellement compte tenu de l'impossibilité d'obtenir en temps opportun, les informations relatives au coût de ces éléments étant donné leur diversité.

(g) Constatation des produits des portefeuilles collectifs

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de transaction et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les produits d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes sur la disposition de placements sont établis selon la méthode du coût moyen.

---

11 États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

(h) Distribution des produits des portefeuilles collectifs

Les résultats de placements nets du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, sont crédités mensuellement à chaque patrimoine administré.

Les revenus de placements nets ainsi que les gains et pertes réalisés sur les placements du fonds des régimes enregistrés de retraite sont attribués à chaque patrimoine administré sous forme d'unités additionnelles à la clôture de chaque exercice.

(i) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les biens reçus durant l'exercice et les passifs pris en charge durant l'exercice sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par Revenu Québec et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Conformément à l'article 24.1 de la Loi sur le curateur public, les intérêts, les dividendes et les autres produits générés, le cas échéant, par les biens administrés sont comptabilisés comme biens reçus durant l'exercice, dans la mesure où l'acte ou la loi, prévoit que ces produits sont payables à l'ayant droit.

Les postes de réévaluation d'éléments d'actifs et de passifs représentent la variation de l'exercice de l'évaluation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, lors d'une disposition, la différence entre le prix de vente de l'actif cédé et la valeur de la plus récente évaluation.

Le poste de radiation et annulation d'éléments d'actifs représente la variation de l'exercice des actifs pour lesquels Revenu Québec n'a plus juridiction, principalement suite à l'émission d'un ordre de la cour. Le poste de radiation et annulation d'éléments de passifs représente la variation de l'exercice des passifs pour lesquels les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

Les frais liés à la gestion et à la liquidation des patrimoines administrés sont comptabilisés lorsqu'ils sont engagés par Revenu Québec pour le compte de chacun des patrimoines.

Les transferts et les remises sont comptabilisés lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ou à l'État ont été complétées.

(j) Résultat étendu

Revenu Québec n'a classé aucun instrument financier comme actifs financiers disponible à la vente. Par conséquent, le résultat étendu ne diffère pas des résultats de placements nets.

(k) Flux de trésorerie

Les trésoreries et équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements temporaires 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 Revenu Québec dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines. Ceux-ci exclus les comptes d'épargne et dépôts à terme des patrimoines administrés.

Les comptes d'épargne des patrimoines administrés ne constituent pas des éléments de trésorerie puisqu'ils ne peuvent pas être utilisés dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines. Quant aux dépôts à terme des patrimoines administrés, ils ne constituent pas des équivalents de trésorerie puisqu'ils ne sont pas détenus dans le but de faire face aux engagements de trésorerie à court terme des patrimoines administrés.

### 3. MODIFICATION COMPTABLE

Au cours de l'exercice 2008, Revenu Québec a appliqué les dispositions des chapitres 3855, « Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation » et 3861, « Instruments financiers – Informations à fournir et présentation » du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (« ICCA »).

Selon les dispositions du chapitre 3855, les actifs et passifs financiers doivent être constatés initialement à leur juste valeur à la date de transaction et leur évaluation ultérieure dépend de leur classement. Les actifs financiers détenus à des fins de transaction ou disponibles à la vente sont évalués à leur juste valeur alors que les prêts et créances et les autres passifs financiers sont évalués au coût après amortissement au taux effectif.

Le chapitre 3861 précise les exigences en matière d'information à fournir sur la nature des instruments financiers que l'entité utilise et la mesure dans laquelle elle les utilise, les objectifs visés par leur utilisation, les risques associés aux instruments financiers et les politiques mises en œuvre par la direction pour contrôler ces risques. Le chapitre 3861 précise aussi les exigences en matière de présentation.

L'application de ces chapitres n'a pas d'incidence sur les résultats ou sur la variation de l'actif net des biens sous administration.

#### 4. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total
	2008	2007	2008	2007	
<b>ACTIF</b>					
<b>Court terme</b>					
Encaisse	2 726 283 \$	2 881 779 \$	41 926 \$	41 105 \$	2 922 884 \$
Placements temporaires*	62 795 670	55 259 752	-	-	55 259 752
Créances (note 5)	1 163 012	546 154	-	-	546 154
<b>Long terme**</b>	66 684 965	58 687 685	41 926	41 105	58 728 790
Unités de participation	-	-	16 457 365	15 650 912	15 650 912
	66 684 965 \$	58 687 685 \$	16 499 291 \$	15 692 017 \$	74 379 702 \$

##### \* PLACEMENTS TEMPORAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2008

Les placements temporaires sont composés de billets escomptés, d'obligations et de certificats de dépôt. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,64 % à 3,52 % (2007 : 4,14% à 4,84%). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mai 2009. La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif et du passif est comparable à la juste valeur, en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

##### \*\* PLACEMENTS À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2008

Les sommes provenant des régimes enregistrés visées par les dispositions de la Loi sur le curateur public en matière de biens non réclamés sont investies dans un fonds de placement privé au Trust La Laurentienne du Canada. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

	2008		2007	
Nombre d'unités	1 616 510		1 628 912	
Coût d'acquisition des unités	15 741 649 \$		15 733 228 \$	
Juste valeur par unité	10,1808 \$		9,6082 \$	
Juste valeur des unités	16 457 365 \$		15 650 912 \$	

Revenu Québec n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres et ce, en fonction de politiques de placement.

14 États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

## 5. CRÉANCES - PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse	
	2008	2007
Intérêts à recevoir	1 162 547 \$	545 689 \$
Comptes à recevoir	465	465
	<u>1 163 012 \$</u>	<u>546 154 \$</u>

La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif est comparable à la juste valeur en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

## 6. SOMMES ENCAISSÉES EN ATTENTE DE PRISE DE JURIDICTION – PORTEFEUILLES COLLECTIFS

Dans le cadre des responsabilités édictées par la Loi sur le curateur public, Revenu Québec encaisse des sommes pour lesquelles il est en attente de prise de juridiction. Celles-ci sont présentées dans le passif des portefeuilles collectifs.

Lorsque Revenu Québec accepte l'administration provisoire de la juridiction, ces sommes sont comptabilisées à titre de biens reçus durant l'exercice à l'état de variation de l'actif net.

## 7. VALEURS MOBILIÈRES – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2008	2007
Actions	3 160 440 \$	4 514 572 \$
Obligations	1 569 858	1 384 398
Fonds mutuels	6 997 218	9 012 613
REÉR, RÉA, FERR, FRV	1 814 379	2 240 544
	<u>13 541 895 \$</u>	<u>17 152 127 \$</u>

## 8. MODALITÉS POUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

Compte tenu de la diversité des instruments financiers des patrimoines administrés, tant au niveau des échéances que du type d'instruments financiers, la direction juge qu'il est impraticable de présenter des informations sur les taux d'intérêts effectifs ainsi que sur les dates contractuelles d'échéance.

15 États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

## 9. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	<u>2008</u>	<u>2007</u>
Objets de valeur et biens en entrepôt	11 456 \$	9 606 \$
Véhicules automobiles et autres	11 163	8 663
	<u>22 619 \$</u>	<u>18 269 \$</u>

## 10. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	<u>2008</u>	<u>2007</u>
Sommes à payer	53 404 748 \$	45 628 455 \$
Emprunts hypothécaires	1 930 532	812 811
Dépôts sur offres d'achat	19 052	15 213
	<u>55 354 332 \$</u>	<u>46 456 479 \$</u>

## 11. RÉSULTATS DE PLACEMENTS DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Revenus de placements	2 208 512 \$	2 558 290 \$	683 328 \$	721 192 \$	2 891 840 \$	3 279 482 \$
<b>Moins :</b>						
Honoraires d'administration	945 979	870 551	303 527	315 893	1 249 506	1 186 444
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	121 796	121 442	15 176	18 953	136 972	140 395
Frais de garde et autres charges	8 135	7 583	-	387	8 135	7 970
Revenus de placements nets	1 132 602	1 558 714	364 625	385 959	1 497 227	1 944 673
Gains (pertes) à la disposition de placements	-	-	43 759	(13 928)	43 759	(13 928)
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	-	-	600 851	(23 911)	600 851	(23 911)
<b>Résultats de placements nets</b>	<b>1 132 602 \$</b>	<b>1 558 714 \$</b>	<b>1 009 235 \$</b>	<b>348 120 \$</b>	<b>2 141 837 \$</b>	<b>1 906 834 \$</b>

17 États financiers des biens sous administration au 31 décembre 2008

## 12. FRAIS DE GESTION ET DE LIQUIDATION EXTERNES

	<u>2008</u>	<u>2007</u>
Honoraires professionnels	146 048 \$	194 574 \$
Avis publics	311 244	359 927
Commissions sur ventes	204 813	200 165
Entreposage, déménagement, loyer encan	131 453	236 905
Frais d'administration	216 887	238 614
Primes d'assurance	79 754	58 174
Frais légaux	88 178	47 175
Entretien et réparation immeubles	26 010	26 070
Services publics	1 699	1 986
Frais d'intérêts	4 612	2 730
Autres frais	5 714	7 039
	<u>1 216 412 \$</u>	<u>1 373 359 \$</u>

## 13. DÛ OU AVANCE AU MINISTRE DES FINANCES

Conformément à l'article 41 de la Loi sur le curateur public, en l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme dû ou avance au ministre des Finances jusqu'à ce qu'elles lui soient remises. Des intérêts sur placements de portefeuilles collectifs pour un montant de 105 424 \$ (2007 : 109 067 \$) ont été crédités au Dû (Avance) au ministre des Finances.

Tout ayant droit aux sommes ainsi remises au ministre des Finances, peut les récupérer. Les sommes à remettre sont majorées des intérêts prévus par la loi. Elles sont portées en augmentation de l'avance ou en diminution du dû au ministre des Finances.

## 14. BARRAGES SANS MAÎTRE

Revenu Québec a, sous son administration provisoire, des barrages sans maître comptabilisés dans les biens immobiliers. Tel que prévu à l'article 58 de la Loi sur le curateur public, l'ensemble des frais d'opération concernant la gestion, l'inspection, l'entretien et les réparations de ces barrages est assumé à même les crédits accordés annuellement à cette fin par le gouvernement du Québec.

## 15. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres de l'exercice terminé le 31 décembre 2007 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice terminé le 31 décembre 2008.

## Lois relevant du ministre du Revenu au 31 mars 2011

### Lois dont l'application relève du ministre du Revenu

- Loi concernant l'impôt sur le tabac (LRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-4)
- Loi sur les licences (LRQ, chapitre L-3)<sup>1</sup>
- Loi sur le ministère du Revenu (LRQ, chapitre M-31)
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (LRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la publicité légale des entreprises (LRQ, chapitre P-44.1)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (LRQ, chapitre R-20.1)
- Loi sur la taxe de vente du Québec (LRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (LRQ, chapitre T-1)

### Lois dont l'application relève partiellement du ministre du Revenu

- Loi sur l'assurance parentale (LRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (LRQ, chapitre C-8.3)
- Loi sur le curateur public (LRQ, chapitre C-81)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (LRQ, chapitre D-8.3)
- Loi sur la fiscalité municipale (LRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (LRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (LRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (LRQ, chapitre R-9)
- Loi sur la taxe d'accise, partie IX et annexes (LRC, 1985, chapitre E-15)

---

1. La Loi sur les licences a cessé d'avoir effet après le 31 août 2004 à l'égard des droits de licence qu'un détaillant doit payer pour agir à ce titre et lors de l'acquisition ou de la production de boissons alcooliques destinées à la consommation sur place dans son établissement ainsi qu'à l'égard de l'obligation du fournisseur de percevoir ces mêmes droits en ce qui a trait aux ventes de boissons alcooliques effectuées après cette date.

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION