



ÉTUDE DES CRÉDITS

2009-2010

Département

recherche

de l'éducation

et de la formation

professionnelle

Questions

Revenu

Québec 

ÉTUDE DES CRÉDITS 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DE L' OPPOSITION OFFICIELLE

QUESTIONS 1 à 34

TABLE DES MATIÈRES

Étude des crédits 2009-2010

Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

Question 1	Effectifs totaux de Revenu Québec en ETC	1
Question 2	Nombre total de journées d'absence pour cause de maladie et moyenne par employé	3
Question 3	Nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé	5
Question 4	Nombre et pourcentage d'employés occasionnels	7
Question 5	Nombre et pourcentage d'employés affectés à la vérification	9
Question 6	Nombre et pourcentage d'employés affectés à la perception fiscale	11
Question 7	Nombre et pourcentage d'employés affectés à la récupération fiscale	13
Question 8	Nombre de cadres par rapport au nombre total d'employés	15
Question 9	Nombre de dossiers qui ont fait l'objet d'une opposition	17
Question 10	Pourcentage des décisions maintenues aux oppositions	19
Question 11	Nombre de déclarations de revenus des particuliers reçues par Internet	21
Question 12	Montants investis par le ministère pour le développement des services électroniques	23
Question 13	Pourcentage des déclarations de revenus des particuliers reçues via Internet et traitées dans un délai de 14 jours	25
Question 14	Les cibles et les taux d'atteinte pour chacun des engagements ministériels	27
Question 15	Avis demandés à la Commission d'accès à l'information (CAI)	45
Question 16	Ententes interministérielles sur l'accès à l'information	47
Question 17	Taux de roulement du personnel	49
Question 18	Total des sommes récupérées par l'utilisation de l'indice de richesse	51
Question 19	Registre des consultations de dossiers fiscaux	53
Question 20	Écart salarial observé par type d'emploi	55
Question 21	État de situation relatif à la réclamation réalisée auprès de 12 000 contribuables au sujet du crédit d'impôt remboursable pour le maintien à domicile d'une personne âgée	57
Question 22	Pour chacun des crédits d'impôt suivant, le nombre de contribuable, la valeur moyenne du crédit d'impôt, le coût total du crédit d'impôt, et ce, pour les 5 dernières années	59
Question 23	Ventilation détaillée des montants accordés par le programme Prime au travail par région.....	61
Question 24	Délai moyen pour le traitement d'un dossier de pensions alimentaires	63
Question 25	Statistiques quant aux bénéficiaires de pension alimentaire.....	65
Question 26	Dossiers de pensions alimentaires pour lesquels les sommes sont versées à temps et au complet	67
Question 27	Évolution des effectifs affectés à la perception des pensions alimentaires	69
Question 28	Évolution du budget du fonds des pensions alimentaires	71
Question 29	Évolution des effectifs totaux du fonds des pensions alimentaires	73
Question 30	Nombre d'employés affectés à la perception de la TVQ et de la TPS	75
Question 31	Montant versé par le gouvernement fédéral pour la perception et l'administration de la TPS	77
Question 32	Montant consacré par le gouvernement du Québec pour la perception de la TVQ pour l'année 2007-2008.....	79
Question 33	Montants payés par chaque municipalité en TVQ	81
Question 34	Nombre moyen de consultations par année pour un dossier	83

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 1

Pour chacune des cinq dernières années, les effectifs totaux de Revenu Québec en ETC.

Réponse

	2008-2009 (1)	2007-2008 (2)	2006-2007 (2)	2005-2006 (2)	2004-2005 (2)
Effectifs totaux en ETC	9 197	9 191	9 213	9 098	9 019

(1) Consommation prévue en date du 31 mars 2009

(2) Source : rapports annuels de gestion de Revenu Québec

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 2

Pour chacune des cinq dernières années, le nombre total de journées d'absence pour cause de maladie et moyenne par employé.

Réponse

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Maladies (jours)	126 730	135 610	140 964	141 163	142 348
Personnel actif total ¹	10 183	10 275	10 319	10 090	10 349
Moyenne par personnel actif (jours)	12,4	13,2	13,7	14,0	13,8

¹Personnel inscrit sur la dernière paie de l'exercice (paie # 26), excluant le personnel étudiant et le personnel du Cabinet.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 3

Pour l'année 2008-2009, le nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé, par secteur d'activité.

Réponse

Cette question n'est pas pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 4

Nombre et pourcentage d'employés occasionnels au ministère du Revenu en 2008-2009 et comparaison avec les quatre années précédentes.

Réponse

Exercices financiers	Effectif total autorisé (ETC)	Effectif régulier autorisé (ETC)	Réguliers (%)	Occasionnels (ETC)	Occasionnels (%)
2008-2009	8 758	7 669	87,6	1 089	12,4
2007-2008	8 729	7 622	87,3	1 107	12,7
2006-2007	8 852	7 731	87,3	1 121	12,7
2005-2006	8 749	7 611	87,0	1 138	13,0
2004-2005	8 614	7 627	88,5	987	11,5

Note : Les données du Registraire des entreprises (REQ) sont intégrées à celles du portefeuille Revenu Québec depuis l'exercice 2006-2007. Les données des années antérieures ne sont pas redressées.

Question 5

Nombre et pourcentage d'employés affectés à la vérification en 2008-2009 comparativement aux deux années précédentes, ventilés par direction.

Réponse

Les données présentées dans le tableau suivant sont établies à partir de la consommation en équivalent temps complet (ETC) dans les activités de vérification par rapport à la consommation totale en ETC de Revenu Québec. La consommation en ETC de Revenu Québec inclut les effectifs de trois des quatre fonds spéciaux sous sa responsabilité (soit le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information ; le Fonds de fourniture de biens ou de services n'ayant pas d'effectif), ainsi que ceux affectés au programme de gestion de la TPS.

	Total ETC consommés	ETC affectés à la vérification	Pourcentage
2006-2007	9 213	1 876	20,4 %
2007-2008	9 191	1 815	19,7 %
2008-2009 (estimé)	9 197	1 822	19,9 %

Note : Les données du Registraire des entreprises (REQ) sont intégrées à celles du portefeuille Revenu Québec depuis l'exercice 2006-2007. Comme les données des années antérieures à 2006-2007 ne sont plus comparables, elles ne sont pas présentées.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 6

Nombre et pourcentage d'employés affectés à la perception fiscale en 2008-2009 comparativement aux deux années précédentes, ventilés par direction.

Réponse

Les données présentées dans le tableau suivant sont établies à partir de la consommation en équivalent temps complet (ETC) dans les activités de perception fiscale par rapport à la consommation en ETC de Revenu Québec. Les activités de perception fiscale sont sous la responsabilité du Fonds de perception et incluent les activités de perception relatives au Programme de perception des pensions alimentaires. La consommation en ETC de Revenu Québec inclut les effectifs de trois des quatre fonds spéciaux sous sa responsabilité (soit le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information ; le Fonds de fourniture de biens ou de services n'ayant pas d'effectif), ainsi que ceux affectés au programme de gestion de la TPS.

	Total ETC consommés	ETC affectés à la perception fiscale	Pourcentage
2006-2007	9 213	1 096	11,9 %
2007-2008	9 191	1 126	12,3 %
2008-2009 (estimé)	9 197	1 084	11,8 %

Note : Les données du Registraire des entreprises (REQ) sont intégrées à celles du portefeuille Revenu Québec depuis l'exercice 2006-2007. Comme les données des années antérieures à 2006-2007 ne sont plus comparables, elles ne sont pas présentées.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 7

Nombre et pourcentage d'employés affectés à la récupération fiscale en 2008-2009 comparativement aux deux années précédentes, ventilés par direction.

Réponse

Les données présentées dans le tableau suivant sont établies à partir de la consommation en équivalent temps complet (ETC) dans les activités de récupération fiscale par rapport à la consommation totale en ETC de Revenu Québec. La consommation en ETC de Revenu Québec inclut les effectifs de trois des quatre fonds spéciaux sous sa responsabilité (soit le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information ; le Fonds de fourniture de biens ou de services n'ayant pas d'effectif), ainsi que ceux affectés au programme de gestion de la TPS.

	Total ETC consommés	ETC affectés à la récupération fiscale	Pourcentage
2006-2007	9 213	2 752	29,9 %
2007-2008	9 191	2 672	29,1 %
2008-2009 (estimé)	9 197	2 625	28,5 %

Note : Les données du Registraire des entreprises (REQ) sont intégrées à celles du portefeuille Revenu Québec depuis l'exercice 2006-2007. Comme les données des années antérieures à 2006-2007 ne sont plus comparables, elles ne sont pas présentées.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 8

Le nombre de cadres par rapport au nombre total d'employés.

Réponse

Au 31 mars 2009, le ratio cadres/total des ETC est estimé à 1/21.

Le ratio est établi à partir du personnel actif de Revenu Québec, incluant les employés de trois des quatre fonds spéciaux sous sa responsabilité (soit le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information ; le Fonds de fourniture de biens ou de services n'ayant pas d'effectif) ainsi que ceux affectés au programme de gestion de la TPS.

	PERSONNEL ACTIF (ETC)	CADRES (ETC)	RATIO PERSONNEL ACTIF / CADRES
2008-2009	9 197	430	1/21

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 9

Nombre de dossiers qui ont fait l'objet d'une opposition pour les cinq dernières années.

Réponse

Exercices financiers	Nombre de dossiers
2008-2009	12 000 ¹
2007-2008	11 948
2006-2007	12 785
2005-2006	10 920
2004-2005	11 752

(1) Données au 31 mars 2009

Question 10

Pourcentage des décisions maintenues aux oppositions pour chacune de ces années.

Réponse

Une décision est considérée comme ayant pour effet de maintenir la cotisation contestée lorsqu'aucune modification n'y a été apportée. De plus, plusieurs décisions peuvent être rendues à l'égard d'un seul dossier d'opposition enregistré comme tel, lorsque ce dossier contient plusieurs périodes à l'égard de chacune desquelles une cotisation contestée a été émise.

Exercices financiers	Pourcentage des décisions maintenues
2008-2009	53,4 % ¹
2007-2008	64,4 %
2006-2007	62,7 %
2005-2006	58,1 %
2004-2005	51,4 %

(1) Pourcentage établi en fonction des données au 31 mars 2009

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 11

Nombre de déclarations de revenus des particuliers reçues par Internet pour les cinq dernières années.

Réponse

Entre le 1^{er} avril 2008 et le 28 février 2009, Revenu Québec a reçu par Internet, 1 869 000 déclarations de revenus des particuliers, ce qui représente 41 % du nombre total de déclarations reçues pendant cette période.

	1 ^{er} avril 2004 au 31 mars 2005	1 ^{er} avril 2005 au 31 mars 2006	1 ^{er} avril 2006 au 31 mars 2007	1 ^{er} avril 2007 au 31 mars 2008	1 ^{er} avril 2008 au 28 février 2009
Électronique	1 929 486	2 192 216	2 349 262	2 605 351	1 869 000

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 12

Montants investis par le ministère pour le développement des services électroniques en 2008-2009 et pour chacune des quatre années précédentes.

Réponse

Les montants investis dans le développement des services électroniques sont présentés dans le tableau ci-dessous. Ces montants représentent les sommes investies exclusivement en développement, et ce, au cours des cinq derniers exercices. De plus, ils représentent également des investissements réalisés par Revenu Québec pour d'autres ministères et organismes.

Services	2008-2009 (\$)	2007-2008 (\$)	2006-2007 (\$)	2005-2006 (\$)	2004-2005 (\$)	Total (\$)
Prestation électronique de services (PES) – Revenu Québec	96 761	593 985	2 682 248	5 755 597	5 306 050	14 434 641
clicSÉCUR ¹ - Citoyens	0		1 155 256	963 874	219 000	2 338 130
clicSÉCUR ¹ - Entreprises	881 072	1 869 238	196 250			2 946 560
Régime québécois ² d'assurance parentale (RQAP)			35 678	142 710		178 388
Régie des rentes du ³ Québec (RRQ)					741 100	741 100
Mon dossier citoyen à Revenu Québec	99 133	0	0	0	0	99 133
Registre des entreprises - Déclaration en ligne et numérisation des documents	756 150	0	0	0	0	756 150
Total	1 833 116	2 463 223	4 069 432	6 862 181	6 266 150	21 494 102

1. Au printemps 2007, le Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG) est devenu clicSÉCUR - Citoyens et clicSÉCUR - Entreprises. Ainsi, les redressements ont été apportés, tant pour les libellés que pour les montants préliminaires qui avaient été présentés à l'égard de l'exercice 2006-2007. Pour clicSÉCUR - Citoyens, un montant de 341 000 \$ a été ajouté au montant de 814 256 \$ figurant à l'étude des crédits de l'année précédente. Un autre montant de 196 250 \$ a également été ajouté à clicSÉCUR-Entreprises pour l'exercice 2006-2007.

Les travaux de développement de clicSÉCUR sont financés par le ministère des Services gouvernementaux (MSG).

2. Les travaux de développement pour le Régime québécois d'assurance parentale sont financés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).
3. Les travaux de développement pour la Régie des rentes du Québec sont financés par cette dernière.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 13

Pourcentage des déclarations de revenus des particuliers reçues via Internet et traitées dans un délai de 14 jours pour 2008-2009 et chacune des 4 années précédentes.

Réponse

Exercice	Pourcentage des TP-1 électroniques reçues et traitées par rapport au total
2004-2005	61 %
2005-2006	80 %
2006-2007	89 %
2007-2008	88 %
2008-2009 (au 28 février 2009)	85 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 14

Les cibles et les taux d'atteinte pour chacun des engagements ministériels avec volume traité, ventilation par mois, ainsi que les cibles et les taux d'atteinte pour chacune des cinq dernières années.

Réponse

La majorité des statistiques présente les résultats des indicateurs de *la Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* au cours des cinq derniers exercices financiers, soit 2004-2005 à 2008-2009 ventilés par mois. Il est à noter que les données pour 2008-2009 sont présentées au 28 février 2009.

Les données statistiques relatives aux indicateurs de la Direction du registre des entreprises sont disponibles à partir de l'exercice 2006-2007 seulement.

Indicateurs généraux de services aux particuliers et aux entreprises

1. Accessibilité aux services électroniques

Le taux d'accessibilité aux services électroniques correspond à la proportion de temps de service réel (sans panne) par rapport au temps de service planifié. Ce dernier est égal à la différence entre le temps total pour une période donnée et le temps d'arrêt des systèmes dû à la maintenance.

1.1 Taux d'accessibilité aux services électroniques

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 98 %	Cible : 98 %	Cible : 98 %	Cible : 98 %	Cible : 98 %
Avril	96 %	94 %	100 %	99 %	99 %
Mai	84 %	96 %	95 %	99 %	99 %
Juin	97 %	95 %	100 %	99 %	99 %
Juillet	96 %	97 %	98 %	98 %	99 %
Août	100 %	98 %	98 %	99 %	99 %
Septembre	94 %	84 %	99 %	97 %	99 %
Octobre	98 %	99 %	99 %	98 %	99 %
Novembre	98 %	95 %	95 %	98 %	95 %
Décembre	98 %	97 %	97 %	96 %	97 %
Janvier	98 %	99 %	98 %	99 %	99 %
Février	91 %	99 %	99 %	96 %	99 %
Mars	99 %	98 %	99 %	98 %	n/d
Cumulatif	96 %	96 %	98 %	98 %	99 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

2. Appel téléphonique

2.1 Pourcentage des appels téléphoniques qui ont été pris dans un délai de deux minutes

	Total des appels pris				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	728 533	768 994	632 946	575 304	662 286
Mai	488 033	459 175	539 803	493 497	463 941
Juin	384 145	378 688	441 251	345 863	358 608
Juillet	278 042	299 034	324 561	315 144	319 648
Août	322 583	361 697	361 861	339 376	299 248
Septembre	284 000	305 488	289 781	269 408	290 917
Octobre	224 234	221 947	224 607	233 420	222 062
Novembre	237 415	234 370	233 679	204 883	187 924
Décembre	236 977	206 358	204 725	193 024	198 593
Janvier	269 934	293 280	257 655	277 625	236 672
Février	316 969	297 053	300 491	314 691	289 143
Mars	585 015	711 369	559 890	550 489	n/d
Cumulatif	4 355 880	4 537 453	4 371 250	4 112 724	3 529 042

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	s. o.	Cible : 80 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %
Avril	93 %	91 %	92 %	85 %	88 %
Mai	85 %	90 %	88 %	83 %	83 %
Juin	86 %	78 %	90 %	88 %	78 %
Juillet	85 %	79 %	88 %	85 %	76 %
Août	83 %	75 %	95 %	82 %	74 %
Septembre	77 %	87 %	88 %	82 %	78 %
Octobre	88 %	90 %	90 %	84 %	83 %
Novembre	92 %	86 %	91 %	84 %	82 %
Décembre	87 %	78 %	92 %	86 %	83 %
Janvier	76 %	83 %	90 %	85 %	82 %
Février	79 %	94 %	93 %	85 %	84 %
Mars	86 %	92 %	96 %	86 %	n/d
Cumulatif	86 %	86 %	91 %	85 %	82 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

2.2 Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique

Pour l'exercice 2004-2005, l'indicateur n'inclut pas les résultats de la Direction principale des pensions alimentaires (DPPA).

	Total des appels entrant				
	2004-2005	2005-2006 ¹	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	718 921	791 652	676 888	706 301	707 708
Mai	477 362	477 880	586 916	586 361	519 550
Juin	373 577	398 854	588 127	387 514	412 803
Juillet	267 454	321 055	425 092	428 810	369 941
Août	336 021	414 925	379 417	401 264	396 832
Septembre	281 575	349 423	309 679	304 862	340 803
Octobre	217 800	234 296	236 014	257 445	244 674
Novembre	225 399	286 863	243 076	216 031	212 364
Décembre	230 798	296 062	213 074	204 420	220 086
Janvier	327 874	344 640	292 265	298 419	275 511
Février	365 694	307 307	312 121	389 904	318 825
Mars	633 377	796 387	569 121	599 542	n/d
Cumulatif	4 455 852	5 019 344	4 831 790	4 780 873	4 019 097

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 90 %	Cible : 90 %	Cible : 90 %	Cible : 90 %	Cible : 90 %
Avril	100 %	99 %	95 %	83 %	96 %
Mai	100 %	99 %	94 %	87 %	92 %
Juin	100 %	99 %	76 %	91 %	91 %
Juillet	100 %	98 %	79 %	76 %	90 %
Août	93 %	92 %	96 %	87 %	79 %
Septembre	97 %	92 %	96 %	92 %	88 %
Octobre	98 %	97 %	97 %	95 %	94 %
Novembre	100 %	86 %	98 %	99 %	93 %
Décembre	98 %	71 %	98 %	97 %	93 %
Janvier	78 %	87 %	90 %	96 %	89 %
Février	83 %	98 %	98 %	83 %	93 %
Mars	90 %	91 %	99 %	94 %	n/d
Cumulatif	95 %	93 %	92 %	89 %	91 %

1. Le total des appels entrants correspond au total des appels ayant accédé à une ligne et les appels rejetés. En 2005-2006, la méthode de calcul a été modifiée pour inclure les appels abandonnés en moins de deux minutes et les résultats de la DPPA.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

3. Visite aux bureaux de Revenu Québec

3.1 Pourcentage de visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes.

	Total des visiteurs rencontrés				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	82 144	88 550	70 712	74 612	52 285
Mai	49 098	61 296	58 671	53 557	36 926
Juin	51 480	50 011	48 883	44 883	34 388
Juillet	47 185	47 476	52 628	48 906	35 785
Août	46 774	51 521	46 280	43 769	28 859
Septembre	46 466	48 773	42 650	37 101	29 269
Octobre	41 498	42 284	44 917	44 605	27 479
Novembre	45 754	40 119	40 457	35 098	22 662
Décembre	35 788	34 347	31 802	24 119	20 092
Janvier	54 689	53 202	50 947	38 306	29 602
Février	64 919	59 490	53 448	41 508	34 847
Mars	75 584	75 864	59 597	38 137	n/d
Cumulatif	641 379	652 933	600 992	524 601	352 194

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 96 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %
Avril	97 %	95 %	90 %	91 %	84 %
Mai	96 %	96 %	91 %	89 %	84 %
Juin	96 %	93 %	90 %	89 %	85 %
Juillet	96 %	91 %	90 %	89 %	85 %
Août	97 %	92 %	93 %	90 %	85 %
Septembre	97 %	93 %	92 %	89 %	88 %
Octobre	98 %	94 %	95 %	92 %	90 %
Novembre	98 %	93 %	95 %	93 %	90 %
Décembre	98 %	94 %	95 %	94 %	90 %
Janvier	98 %	93 %	95 %	90 %	90 %
Février	98 %	95 %	96 %	91 %	90 %
Mars	97 %	91 %	93 %	86 %	n/d
Cumulatif	97 %	93 %	93 %	90 %	87 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

4. Correspondance

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

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	47 363	45 821	38 296	34 465	51 884
Mai	53 087	49 524	60 646	51 892	58 237
Juin	58 318	44 770	54 743	54 810	47 373
Juillet	59 784	44 924	44 095	46 574	46 910
Août	52 524	46 902	47 425	46 494	37 753
Septembre	56 362	66 997	47 805	45 156	46 778
Octobre	53 776	65 096	55 923	52 952	43 723
Novembre	57 211	52 710	46 911	46 952	41 007
Décembre	39 497	35 219	31 205	29 823	33 465
Janvier	38 647	40 100	36 723	37 162	36 919
Février	37 639	44 423	36 491	34 348	40 106
Mars	46 394	45 324	36 724	33 054	n/d
Cumulatif	600 602	581 810	536 987	513 682	484 155

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %
Avril	87 %	89 %	84 %	80 %	88 %
Mai	86 %	88 %	84 %	75 %	87 %
Juin	82 %	81 %	80 %	63 %	80 %
Juillet	77 %	78 %	84 %	68 %	81 %
Août	78 %	75 %	80 %	68 %	77 %
Septembre	76 %	68 %	80 %	62 %	70 %
Octobre	73 %	61 %	61 %	61 %	69 %
Novembre	72 %	63 %	65 %	63 %	68 %
Décembre	78 %	62 %	72 %	72 %	61 %
Janvier	80 %	66 %	72 %	72 %	67 %
Février	87 %	74 %	77 %	78 %	73 %
Mars	89 %	77 %	80 %	84 %	n/d
Cumulatif	80 %	73 %	77 %	70 %	76 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

5. Opposition à une décision

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

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	585	593	782	780	756
Mai	589	1 369	641	769	688
Juin	449	595	567	595	565
Juillet	582	642	644	754	755
Août	835	541	531	740	814
Septembre	824	610	764	829	660
Octobre	625	679	632	699	815
Novembre	724	796	942	1 135	1 018
Décembre	621	861	694	749	932
Janvier	749	746	835	937	893
Février	638	671	787	819	770
Mars	532	740	747	613	n/d
Cumulatif	7 753	8 843	8 566	9 419	8 666

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %
Avril	79 %	80 %	81 %	64 %	78 %
Mai	83 %	88 %	80 %	70 %	81 %
Juin	78 %	68 %	81 %	72 %	81 %
Juillet	85 %	74 %	79 %	76 %	76 %
Août	81 %	71 %	76 %	73 %	76 %
Septembre	82 %	76 %	76 %	73 %	73 %
Octobre	77 %	79 %	77 %	81 %	77 %
Novembre	80 %	79 %	79 %	81 %	71 %
Décembre	78 %	78 %	77 %	77 %	70 %
Janvier	77 %	76 %	77 %	75 %	72 %
Février	78 %	77 %	72 %	80 %	74 %
Mars	76 %	77 %	71 %	82 %	n/d
Cumulatif	80 %	78 %	77 %	75 %	75 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

6. Service des plaintes

6.1 Pourcentage des plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours de la réception de la plainte.

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	181	161	183	196	241
Mai	246	221	288	291	307
Juin	244	275	321	336	189
Juillet	207	344	348	300	321
Août	138	262	291	201	174
Septembre	129	185	186	252	214
Octobre	174	250	251	274	245
Novembre	116	143	244	179	239
Décembre	86	157	213	147	150
Janvier	153	188	168	156	159
Février	165	123	190	222	208
Mars	180	217	200	222	n/d
Cumulatif	2 019	2 526	2 883	2 776	2 447

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 80 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %
Avril	95 %	90 %	84 %	90 %	91 %
Mai	94 %	91 %	96 %	94 %	89 %
Juin	93 %	95 %	90 %	96 %	91 %
Juillet	91 %	90 %	92 %	94 %	91 %
Août	94 %	94 %	92 %	94 %	95 %
Septembre	92 %	91 %	89 %	95 %	90 %
Octobre	93 %	93 %	92 %	92 %	94 %
Novembre	91 %	90 %	90 %	89 %	87 %
Décembre	88 %	90 %	92 %	91 %	85 %
Janvier	80 %	89 %	91 %	91 %	87 %
Février	78 %	87 %	94 %	91 %	92 %
Mars	91 %	90 %	91 %	92 %	n/d
Cumulatif	90 %	91 %	91 %	93 %	90 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Indicateurs propres aux particuliers

7. Déclaration de revenus des particuliers

7.1 Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 28 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite sur support papier.

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	1 440 756	1 399 556	1 020 709	897 570	1 061 643
Mai	1 318 432	1 201 572	1 228 526	1 237 945	960 621
Juin	357 053	361 346	418 560	265 085	387 088
Juillet	188 740	145 244	146 944	152 461	147 167
Août	126 781	112 688	94 407	83 209	52 150
Septembre	83 130	75 969	108 275	80 027	36 181
Octobre	20 951	23 492	38 900	29 260	15 912
Novembre	13 873	13 322	16 994	16 534	8 789
Décembre	12 928	7 966	8 621	9 354	13 207
Janvier	8 986	8 192	10 750	8 583	7 568
Février	9 012	9 956	9 233	8 582	4 882
Mars	300 291	321 333	545 206	303 534	n/d
Cumulatif	3 880 933	3 680 636	3 647 125	3 092 144	2 695 208

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 70 %	Cible : 70 %	Cible : 70 %	Cible : 70 %	Cible : 70 %
Avril	92 %	92 %	93 %	92 %	92 %
Mai	86 %	88 %	82 %	80 %	81 %
Juin	22 %	23 %	21 %	25 %	23 %
Juillet	15 %	20 %	25 %	31 %	19 %
Août	16 %	21 %	21 %	23 %	21 %
Septembre	19 %	21 %	13 %	21 %	27 %
Octobre	46 %	56 %	31 %	46 %	46 %
Novembre	58 %	69 %	56 %	51 %	35 %
Décembre	57 %	49 %	34 %	43 %	59 %
Janvier	49 %	32 %	35 %	23 %	19 %
Février	73 %	65 %	70 %	61 %	48 %
Mars	99 %	96 %	100 %	100 %	n/d
Cumulatif	75 %	77 %	74 %	74 %	71 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

7.2 Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 14 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite par voie électronique.

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	997 652	1 043 940	890 247	995 683	1 237 776
Mai	522 036	629 376	778 664	779 903	816 059
Juin	40 780	51 218	56 369	72 967	136 034
Juillet	11 430	13 017	17 479	26 134	66 521
Août	1 739	3 690	3 268	3 811	24 745
Septembre	1 183	1 413	2 415	911	20 440
Octobre	250	322	621	248	8 766
Novembre	41	89	208	45	4 431
Décembre	30	24	139	29	840
Janvier	10	10	42	19	1 389
Février	7 851	6 496	8 483	8 235	12 758
Mars	367 660	500 961	670 715	614 807	n/d
Cumulatif	1 950 662	2 250 556	2 428 650	2 502 792	2 329 759

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 90 %	Cible : 90 %	Cible : 90 %	Cible : 90 %	Cible : 90 %
Avril	36 %	76 %	88 %	92 %	96 %
Mai	90 %	92 %	91 %	91 %	86 %
Juin	51 %	57 %	60 %	61 %	48 %
Juillet	29 %	33 %	34 %	31 %	13 %
Août	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Septembre	0 %	0 %	0 %	0 %	3 %
Octobre	0 %	0 %	0 %	0 %	5 %
Novembre	0 %	0 %	0 %	0 %	8 %
Décembre	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Janvier	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Février	98 %	100 %	100 %	100 %	76 %
Mars	93 %	79 %	93 %	84 %	n/d
Cumulatif	61 %	80 %	89 %	88 %	85 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

8. Pension alimentaire

8.1 Délai moyen des nouveaux dossiers de pensions alimentaires qui ont été traités.

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	946	988	832	888	1 023
Mai	1 093	1 137	1 126	1 061	991
Juin	1 022	1 319	1 004	1 061	950
Juillet	1 242	1 108	1 238	1 222	1 086
Août	1 074	1 332	1 189	1 126	967
Septembre	1 167	1 146	856	804	815
Octobre	1 042	943	1 037	917	1 079
Novembre	1 279	1 139	1 143	990	925
Décembre	910	860	819	751	908
Janvier	1 115	1 070	1 090	1 274	1 152
Février	1 145	1 196	1 034	1 253	787
Mars	1 278	1 090	1 037	844	n/d
Cumulatif	13 313	13 328	12 405	12 191	10 683

	Taux d'atteinte (Délai moyen de traitement en nombre de jours)				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 30 jours	Cible : 30 jours	Cible : 30 jours	Cible : 30 jours	Cible : 30 jours
Avril	21	29	22	25	20
Mai	23	28	23	23	19
Juin	25	29	26	25	18
Juillet	26	27	24	25	20
Août	28	24	23	22	20
Septembre	26	26	22	21	25
Octobre	23	17	20	20	21
Novembre	24	21	20	21	21
Décembre	26	22	20	25	22
Janvier	36	30	28	32	29
Février	35	25	26	27	23
Mars	32	23	26	22	n/d
Cumulatif	27	25	23	24	22

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

8.2 Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours du refus de payer, à Revenu Québec, la pension alimentaire et les arrérages dus.

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	729	558	396	352	343
Mai	520	681	392	342	289
Juin	807	694	449	436	245
Juillet	574	628	395	495	418
Août	609	695	519	511	271
Septembre	578	748	454	446	314
Octobre	680	780	485	576	422
Novembre	647	544	490	501	478
Décembre	638	377	386	295	444
Janvier	509	359	408	502	317
Février	636	473	377	371	441
Mars	922	524	422	347	n/d
Cumulatif	7 849	7 061	5 173	5 174	3 982

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 100 %	Cible : 100 %	Cible : 100 %	Cible : 100 %	Cible : 100 %
Avril	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Mai	98 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Juin	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Juillet	98 %	99 %	100 %	100 %	100 %
Août	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Septembre	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Octobre	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Novembre	100 %	96 %	100 %	100 %	100 %
Décembre	100 %	99 %	100 %	100 %	100 %
Janvier	99 %	98 %	100 %	100 %	100 %
Février	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Mars	100 %	100 %	100 %	100 %	n/d
Cumulatif	99 %	99 %	100 %	100 %	100 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Indicateurs propres aux entreprises

9. Déclaration de revenus des sociétés

9.1 Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans les 100 jours de la réception de la déclaration de revenus des sociétés.

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	22 844	29 946	24 133	30 955	37 438
Mai	22 435	20 156	24 211	29 516	28 078
Juin	29 552	27 464	37 914	35 996	27 358
Juillet	25 653	26 019	35 276	33 835	36 718
Août	22 426	20 425	29 516	30 236	29 518
Septembre	20 017	41 300	23 756	25 916	30 958
Octobre	21 489	19 022	29 515	37 436	41 038
Novembre	26 098	1 436	33 833	38 876	32 398
Décembre	32 193	52 399	25 915	27 356	26 638
Janvier	20 099	34 729	32 395	37 436	30 237
Février	26 565	31 091	26 635	35 996	23 754
Mars	28 313	27 511	33 836	33 116	n/d
Cumulatif	297 684	331 498	356 935	396 670	344 133

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 80 %	Cible : 85 %	Cible : 85 %	Cible : 85 %	Cible : 85 %
Avril	95 %	95 %	92 %	94 %	96 %
Mai	95 %	95 %	92 %	96 %	98 %
Juin	96 %	93 %	92 %	96 %	97 %
Juillet	95 %	95 %	94 %	96 %	98 %
Août	94 %	93 %	94 %	96 %	97 %
Septembre	90 %	81 %	90 %	94 %	95 %
Octobre	72 %	90 %	87 %	83 %	92 %
Novembre	73 %	73 %	86 %	85 %	91 %
Décembre	89 %	87 %	90 %	93 %	96 %
Janvier	87 %	90 %	92 %	92 %	97 %
Février	88 %	89 %	91 %	92 %	97 %
Mars	88 %	90 %	94 %	95 %	n/d
Cumulatif	89 %	90 %	91 %	92 %	96 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

10. Inscription en tant qu'entreprise

10.1 Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec.

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	4 191	4 562	3 722	3 683	4 228
Mai	3 996	3 602	4 559	4 099	4 024
Juin	3 742	3 558	3 746	3 667	3 524
Juillet	3 130	3 350	3 388	3 326	3 586
Août	3 258	3 708	3 492	3 550	3 108
Septembre	3 358	3 731	3 330	3 297	3 474
Octobre	3 183	3 510	3 534	3 743	3 449
Novembre	3 506	3 401	3 347	3 447	2 998
Décembre	2 968	3 028	2 708	2 473	2 802
Janvier	3 524	4 022	3 892	3 894	3 514
Février	3 585	3 905	3 483	3 894	3 298
Mars	4 080	4 643	3 986	3 468	n/d
Cumulatif	42 521	45 020	43 187	42 541	38 005

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 100 %	Cible : 100 %	Cible : 100 %	Cible : 100 %	Cible : 100 %
Avril	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Mai	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Juin	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Juillet	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Août	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Septembre	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Octobre	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Novembre	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Décembre	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Janvier	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Février	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Mars	100 %	100 %	100 %	100 %	n/d
Cumulatif	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

10.2 Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est faite par Internet.

L'indicateur portant sur les demandes d'inscription par Internet existe depuis 2004-2005.

Pour les demandes d'inscription effectuées par Internet, les numéros d'inscription sont attribués sans délai (ou en direct) lorsque la demande de l'entreprise est conforme à toutes les exigences du service électronique (exigences opérationnelles de Revenu Québec et de l'Agence du revenu du Canada). Ainsi, aux fins de suivi de cet indicateur, le taux est considéré comme étant atteint à 100 % en tout temps.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

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

À noter que cet indicateur a été rendu public en 2004-2005.

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	942	890	681	617	844
Mai	957	736	857	728	862
Juin	1 065	905	840	852	718
Juillet	903	1 391	785	663	917
Août	696	709	680	594	610
Septembre	841	731	754	673	773
Octobre	899	742	857	835	649
Novembre	936	699	727	883	501
Décembre	807	651	588	568	418
Janvier	1 014	799	786	633	656
Février	976	853	801	943	797
Mars	1 028	874	763	804	n/d
Cumulatif	11 064	9 980	9 119	8 793	7 745

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %
Avril	85 %	91 %	88 %	89 %	74 %
Mai	85 %	93 %	82 %	86 %	83 %
Juin	80 %	65 %	86 %	86 %	87 %
Juillet	85 %	57 %	85 %	90 %	81 %
Août	89 %	86 %	88 %	80 %	76 %
Septembre	92 %	92 %	87 %	77 %	79 %
Octobre	93 %	93 %	93 %	69 %	76 %
Novembre	92 %	93 %	94 %	86 %	83 %
Décembre	93 %	93 %	94 %	89 %	78 %
Janvier	85 %	78 %	77 %	85 %	71 %
Février	90 %	80 %	92 %	81 %	77 %
Mars	92 %	87 %	93 %	78 %	n/d
Cumulatif	88 %	82 %	88 %	83 %	79 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

11. Remboursement de taxe à titre de mandataire

11.1 Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours ou moins.

Au cours des exercices 2004-2005 à 2006-2007, cet indicateur visait le traitement des remboursements de taxes sur les intrants (RTI) pour le régime de la TVQ et des crédits de taxe sur les intrants (CTI) pour le régime de la TPS. Les autres types de remboursements sont exclus (ex. : remboursements liés aux habitations neuves et remboursements aux organismes publics). Cependant, depuis avril 2007, l'indicateur ne concerne que le traitement des remboursements de taxes sur les intrants (RTI) pour le régime de la TVQ.

	Total traité				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	101 923	117 484	83 672	51 760	65 302
Mai	151 111	114 786	118 777	87 373	84 532
Juin	104 394	23 736	154 152	46 187	53 916
Juillet	109 532	29 822	101 698	50 031	55 269
Août	136 009	38 566	144 292	75 507	72 799
Septembre	79 739	343 349	96 195	42 817	53 613
Octobre	99 882	95 700	87 937	54 660	49 852
Novembre	134 130	146 310	137 727	71 106	72 398
Décembre	85 153	89 808	85 727	45 244	53 258
Janvier	99 516	106 992	104 372	54 120	49 404
Février	148 955	159 950	158 856	81 102	81 696
Mars	106 075	111 846	93 884	46 527	n/d
Cumulatif	1 356 419	1 378 349	1 367 289	706 434	692 039

	Taux d'atteinte				
	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %
Avril	74 %	79 %	77 %	89 %	88 %
Mai	74 %	83 %	40 %	89 %	90 %
Juin	71 %	49 %	40 %	75 %	82 %
Juillet	78 %	39 %	71 %	83 %	86 %
Août	85 %	55 %	82 %	88 %	89 %
Septembre	73 %	17 %	69 %	80 %	80 %
Octobre	80 %	73 %	79 %	88 %	84 %
Novembre	85 %	84 %	85 %	91 %	89 %
Décembre	66 %	75 %	71 %	83 %	81 %
Janvier	63 %	66 %	69 %	72 %	85 %
Février	84 %	84 %	85 %	92 %	90 %
Mars	74 %	74 %	76 %	84 %	n/d
Cumulatif	77 %	61 %	70 %	85 %	85 %

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

12. Demandes en service prioritaire concernant le Registre des entreprises

	Total traité		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	1 717	2 025	2 792
Mai	2 040	2 536	2 586
Juin	1 555	2 429	2 335
Juillet	1 747	2 187	2 359
Août	1 569	1 975	1 948
Septembre	1 470	1 920	2 405
Octobre	1 564	2 291	2 615
Novembre	1 590	2 094	2 405
Décembre	1 645	2 039	2 452
Janvier	1 754	2 268	1 926
Février	1 552	2 264	2 048
Mars	1 880	2 305	n/d
Cumulatif	20 083	26 333	25 871

	Délai moyen (en n ^{bre} de jours)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 1 j	Cible : 1 j	Cible : 1 j
Avril	1,13	2,17	1,52
Mai	1,07	1,38	1,18
Juin	0,88	1,40	1,38
Juillet	0,68	1,43	1,5
Août	0,70	1,20	1,55
Septembre	0,94	1,49	1,09
Octobre	0,73	1,46	1,14
Novembre	0,62	1,37	1,11
Décembre	0,83	1,62	1,28
Janvier	1,27	1,66	1,25
Février	0,95	1,29	1,36
Mars	0,99	1,48	n/d
Cumulatif	0,91	1,49	1,30

13. Demandes de constitution concernant le Registre des entreprises (le nombre de ces demandes inclut aussi les demandes traitées en service prioritaire)

	Total traité		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	2 344	2 075	3 126
Mai	3 018	3 099	2 710
Juin	2 359	2 810	2 434
Juillet	2 373	2 498	2 742
Août	2 280	2 442	2 101
Septembre	2 327	2 222	2 200
Octobre	2 332	2 758	2 764
Novembre	2 491	2 921	2 425
Décembre	1 835	1 707	2 250
Janvier	2 766	2 947	2 377
Février	2 546	2 954	2 346
Mars	2 424	2 134	n/d
Cumulatif	29 095	30 567	27 475

	Délai moyen (en n ^{bre} de jours)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 5 j	Cible : 5 j	Cible : 5 j
Avril	4,86	7,76	6,48
Mai	4,84	8,00	5,17
Juin	3,43	5,64	4,90
Juillet	3,70	6,57	5,69
Août	2,61	3,90	2,53
Septembre	3,04	4,77	3,61
Octobre	3,49	5,32	4,91
Novembre	3,44	5,71	4,00
Décembre	3,91	4,72	3,30
Janvier	5,96	8,04	3,74
Février	4,02	4,55	3,79
Mars	3,97	4,88	n/d
Cumulatif	3,99	5,90	4,50

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

14. Demandes d'immatriculation concernant le Registre des entreprises (le nombre de ces demandes inclut aussi les demandes traitées en services prioritaire)

	Total traité		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	1 947	2 093	2 306
Mai	2 429	2 240	1 960
Juin	1 896	1 958	2 140
Juillet	1 812	2 060	1 667
Août	1 987	2 038	1 715
Septembre	1 874	1 923	2 026
Octobre	1 900	2 192	1 891
Novembre	028	2 066	1 839
Décembre	1 486	1 335	1 532
Janvier	2 242	2 292	1 982
Février	1 994	2 051	1 887
Mars	1 963	1 954	n/d
Cumulatif	23 558	24 202	20 945

	Délai moyen (en n ^{bre} de jours)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 10 jours	Cible : 10 jours	Cible : 10 jours
Avril	2,86	5,49	3,17
Mai	3,36	5,95	3,20
Juin	2,15	5,07	4,31
Juillet	2,96	5,03	3,48
Août	3,25	6,28	7,41
Septembre	2,49	5,09	4,86
Octobre	2,46	3,85	3,97
Novembre	3,18	2,96	5,64
Décembre	3,71	2,50	4,69
Janvier	4,20	4,26	7,99
Février	4,39	3,73	2,83
Mars	4,45	3,73	n/d
Cumulatif	3,30	4,56	4,65

15. Autres demandes concernant le Registre des entreprises. Les autres demandes comprennent en majorité les déclarations annuelles (mise à jour annuelle des renseignements pour les entreprises immatriculées) et les déclarations modificatives (obligation de la part des entreprises d'actualiser les informations déclarées au Registre lorsqu'il y a eu un changement). Le nombre de ces demandes inclut aussi les demandes traitées en service prioritaire.

	Total traité		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Avril	49 048	65 364	101 438
Mai	60 216	67 530	94 770
Juin	60 953	92 538	75 344
Juillet	53 514	69 541	69 740
Août	36 988	55 420	50 207
Septembre	49 110	44 087	46 163
Octobre	46 892	48 322	46 904
Novembre	53 509	53 577	49 368
Décembre	28 914	34 522	40 293
Janvier	39 350	52 751	49 846
Février	64 567	54 554	57 020
Mars	63 459	56 297	n/d
Cumulatif	606 520	694 503 ¹	681 093

	Délai moyen (en n ^{bre} de jours)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Cible : 15 j	Cible : 15 j	Cible : 15 j
Avril	14,01	18,91	19,29
Mai	17,92	19,28	18,89
Juin	17,97	29,97	23,22
Juillet	23,62	25,60	20,82
Août	21,03	24,26	26,72
Septembre	19,28	30,86	21,01
Octobre	13,68	23,77	14,85
Novembre	12,79	26,64	11,14
Décembre	17,73	21,23	9,76
Janvier	27,38	27,67	11,08
Février	28,92	28,79	10,38
Mars	22,14	23,01	n/d
Cumulatif	19,85	25,10	17,68

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

1. Ce nombre exclut 22 237 demandes de modification de statut qui ont été traitées par une nouvelle application informatique et dont les délais de traitement n'ont pas été pris en compte par les systèmes existants.

Question 15

Copie des avis demandés à la Commission d'accès à l'information (CAI) par le ministère du Revenu, ainsi que copie des réponses fournies par la CAI.

Réponse

Revenu Québec a obtenu sept avis de la Commission d'accès à l'information (CAI) entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009. Ces avis constituent des réponses à des demandes d'avis qui peuvent avoir été effectuées avant la période de référence. Des copies demeurent disponibles sur demande. De plus, il est à noter que la CAI dispose d'un site Internet sur lequel elle diffuse les avis qu'elle rend.

Question 16

Copie des ententes interministérielles sur l'accès à l'information.

Réponse

Il y a 40 ententes portant sur la communication ou la collecte de renseignements confidentiels en vigueur au 31 mars 2009. Ces ententes ont été conclues avec 19 ministères et organismes publics. Étant donné qu'il s'agit de documents volumineux, ceux-ci peuvent être fournis sur demande.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 17

Taux de roulement du personnel pour chacune des cinq dernières années par type d'emploi.

Réponse

Les données disponibles permettent de faire état uniquement du taux de roulement pour le personnel régulier pour les exercices financiers 2004-2005 à 2008-2009.

Type d'emploi	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Personnel cadre	0,7 %	1,4 %	1,9 %	2,5 %	3,0 %
Personnel professionnel	2,3 %	2,1 %	4,3 %	4,1 %	4,2 %
Personnel technique et de soutien	1,0%	1,3 %	2,7 %	3,4 %	2,9 %
Personnel ouvrier ¹	-	-	-	10 %	-

¹ Il est à propos de mentionner que l'on constate une seule démission chez le personnel ouvrier pour l'exercice financier 2007-2008. Cependant, comme le nombre de personnel dans cette catégorie est très limité (dix ouvriers), la proportion du taux de roulement semble beaucoup plus élevée qu'elle ne l'est en réalité.

Il convient de noter que par « type d'emploi », on entend « catégorie d'emplois », soit le personnel cadre, le personnel professionnel, le personnel technique et de soutien et le personnel ouvrier.

Le taux de roulement excluant les retraites est calculé selon la formule suivante pour chacun des types d'emploi :

$$\frac{\text{Mutation + démission par type d'emploi}}{\text{Nombre d'employés réguliers par type d'emploi}} \times 100$$

Les taux de roulement ainsi calculés sont pour le personnel régulier seulement. Malheureusement, il est impossible de dégager de tels taux pour le personnel occasionnel en raison de la non-disponibilité de ces informations.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 18

Total des sommes récupérées par l'utilisation de l'indice de richesse pour chacune des cinq dernières années.

Réponse

Le projet Indices de richesse permet d'identifier et d'intervenir auprès des particuliers qui ne produisent pas de déclaration de revenus bien qu'ils possèdent des avoirs importants, ou auprès des particuliers dont les revenus déclarés semblent insuffisants pour justifier la valeur de leur patrimoine.

Résultats cumulatifs (M\$)	
Années financières	Montants
2004-2005	41,90
2005-2006	29,20
2006-2007	36,80
2007-2008	21,10
2008-2009*	18,00

* Données au 28 février 2009.

Question 19

Copie du registre des consultations de dossiers fiscaux par le ministre ou un de ses représentants pour chacune des cinq dernières années.

Réponse

En vertu de l'article 69.0.0.6 LMR, le ministre du Revenu doit établir les règles gouvernant l'accès (par lui ou les personnes qu'il désigne) à des renseignements fiscaux confidentiels, sans le consentement de la personne qu'ils concernent. Ces règles sont consignées dans la directive intitulée Communication de renseignements au ministre (DIA-26/R4), qui prévoit entre autre que la communication par l'Administration de renseignements confidentiels personnalisés (renseignements identificatoires) sans le consentement de la personne concernée, doit être inscrite dans un registre tenu au Bureau de la sous-ministre. Ce registre a donc lui-même un caractère confidentiel, car les personnes à l'égard desquelles des renseignements sont rendus accessibles sont identifiées. En conséquence, ce registre ne peut être communiqué.

Cependant, on peut indiquer que, entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009, aucune communication n'a été inscrite au registre.

Question 20

Écart salarial observé par type d'emploi entre Revenu Québec et Revenu Canada et entre Revenu Québec et le secteur privé.

Réponse

Il appartient au SCT d'analyser les écarts salariaux par type d'emploi pour l'ensemble de la fonction publique.

Question 21

État de situation relatif à la réclamation réalisée auprès de 12 000 contribuables au sujet du crédit d'impôt remboursable pour le maintien à domicile d'une personne âgée.

Réponse

Il est important de souligner que cette situation particulière se limite à l'année d'imposition 2007.

Il est tout d'abord opportun de préciser que le nombre d'ainés ayant bénéficié du crédit d'impôt est en augmentation constante depuis l'entrée en vigueur du crédit. En effet, en 2001, 35 700 aînés en ont bénéficié, pour une dépense fiscale de 25 M\$, alors qu'en 2007, ils ont été près de 157 000, pour une dépense fiscale d'un peu plus de 157 M\$.

Rappelons que depuis 2007, Revenu Québec administre entièrement le programme. Au cours de cette première année d'administration, il a procédé à des activités de validation (comme il le fait pour d'autres programmes et crédits sous sa responsabilité), pour s'assurer notamment que les modalités d'application du crédit d'impôt étaient bien comprises et que chacun remplissait ses obligations et recevait le montant auquel il avait droit.

De telles activités ont permis d'observer que certaines résidences pour personnes âgées surestimaient (ou à l'inverse, sous-estimaient) la dépense admissible de leurs résidents.

Dans certains cas, Revenu Québec a dû réviser à la baisse le montant des dépenses qui avaient été déterminées au préalable par les propriétaires de résidences pour personnes âgées ou d'immeubles d'appartements, ou les syndicats des copropriétaires. Dans la majorité des cas, de tels montants étaient trop élevés à cause de la difficulté à évaluer avec exactitude le montant des dépenses admissibles, ouvrant droit au crédit pour maintien à domicile.

Par ailleurs, le Conseil des ministres a autorisé Revenu Québec, par décret, à déterminer avec souplesse le crédit pour l'année d'imposition 2007 et à faire les ajustements nécessaires, de sorte que les personnes âgées qui ont eu de la difficulté à déterminer avec exactitude les dépenses admissibles ouvrant droit au crédit, ne se retrouvent pas dans une situation précaire.

La majorité des dossiers touchés par cette problématique a été corrigée lors du traitement de la déclaration de revenus 2007.

Question 22

Pour chacun des crédits d'impôt suivants, le nombre de contribuables, la valeur moyenne du crédit d'impôt, le coût total du crédit d'impôt, et ce, pour les cinq dernières années :

- crédit d'impôt remboursable pour maintien à domicile d'une personne âgée ;
- crédit d'impôt remboursable pour aidant naturel d'une personne majeure ;
- crédit d'impôt en raison de l'âge ;
- crédit d'impôt pour revenus de retraite ;
- crédit d'impôt pour les personnes accordant un répit aux aidants naturels ;
- crédit d'impôt pour les frais de relève donnant un répit aux aidants naturels.

Réponse

Le ministère des Finances du Québec (MFQ), en collaboration avec Revenu Québec, a publié en janvier 2009 le coût de l'ensemble des dépenses fiscales, édition 2007. Celle-ci constitue la dernière version et elle est disponible sur le site Internet du MFQ à l'adresse suivante :

http://www.finances.gouv.qc.ca/documents/autres/fr/AUTFR_DepensesFiscales2008.pdf

Question 23

Ventilation détaillée des montants accordés par le programme Prime au travail par région pour les groupes suivants :

- personne vivant seule;
- couple;
- famille monoparentale;
- famille biparentale;
- définition du concept « revenu d'emploi » pour le programme;
- définition du concept « lien d'emploi » pour le programme.

Réponse

Il appartient au ministère des Finances de répondre à cette question.

Question 24

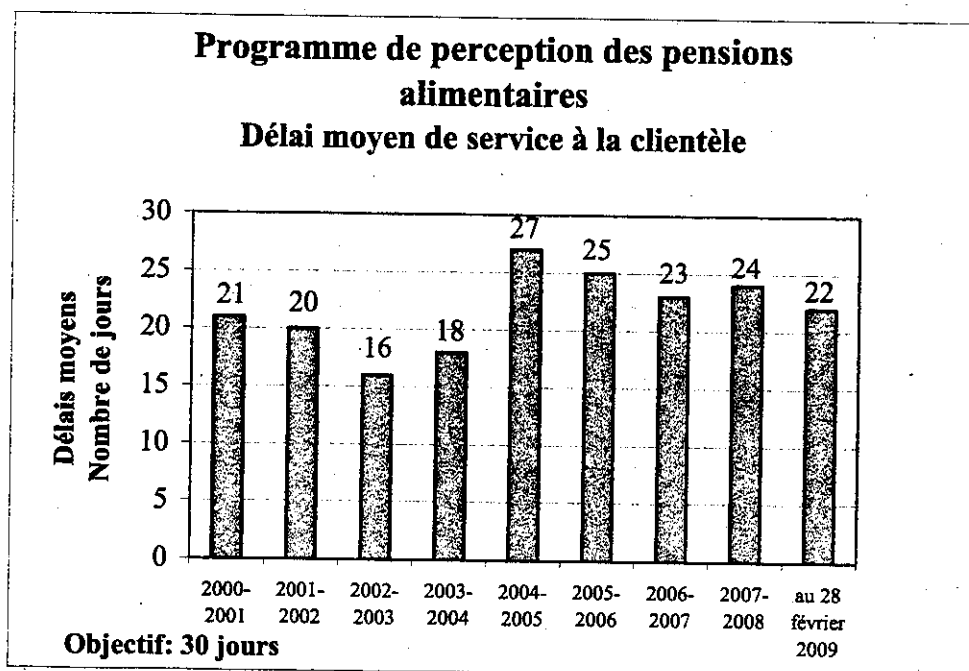
Depuis le début du Programme de perception des pensions alimentaires, le délai moyen pour le traitement d'un dossier, de la réception du jugement jusqu'au versement de la pension, ventilation par année.

Comparaison avec les autres provinces qui possèdent un système de perception des pensions alimentaires.

Réponse

Concernant le délai de service à la clientèle, le Programme de perception des pensions alimentaires s'est doté d'un indicateur mesurant la prestation de services.

Le graphique ci-dessous présente les résultats du délai de service à la clientèle de 2000-2001 à 2008-2009.



Au 28 février 2009, le délai moyen de service à la clientèle est de 22 jours, respectant ainsi l'objectif de 30 jours.

Par ailleurs, cet indicateur n'étant pas disponible dans les autres provinces, Revenu Québec ne peut pas fournir d'information comparable.

Question 25

Statistiques, pour 2008-2009, quant aux bénéficiaires de pension alimentaire.

Portrait (sexe, nombre d'enfants, revenu moyen,...) et montants reçus.

Réponse

La clientèle du Programme se divise en deux catégories, soit la clientèle directe et la clientèle indirecte.

Au 28 février 2009, la clientèle directe se compose de près de 133 000 débiteurs et de 134 000 créanciers. Le créancier reçoit en moyenne un montant mensuel de 429 \$ en pension alimentaire.

La clientèle indirecte se compose des employeurs, ainsi que des représentants de débiteurs et de créanciers. Dans les cas où la pension alimentaire est perçue au moyen de retenues à la source, l'employeur doit prélever, sur la paye de l'employé visé, le montant de la pension alimentaire et des arrérages, s'il y a lieu, pour ensuite en faire remise à Revenu Québec. La pension alimentaire est perçue par retenues à la source dans près de 53 % des cas. Ainsi, au 28 février 2009, près de 18 600 employeurs participent à la perception des pensions alimentaires. La collaboration des employeurs est primordiale pour l'atteinte des objectifs du Programme.

Au 28 février 2009, le montant versé aux créanciers alimentaires a été de 430 millions de dollars. De plus, 18,5 millions de dollars ont été versés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) pour les dossiers pour lesquels ce dernier s'est subrogé¹ aux droits du créancier. D'autre part, un montant de 447,5² millions de dollars a été encaissé.

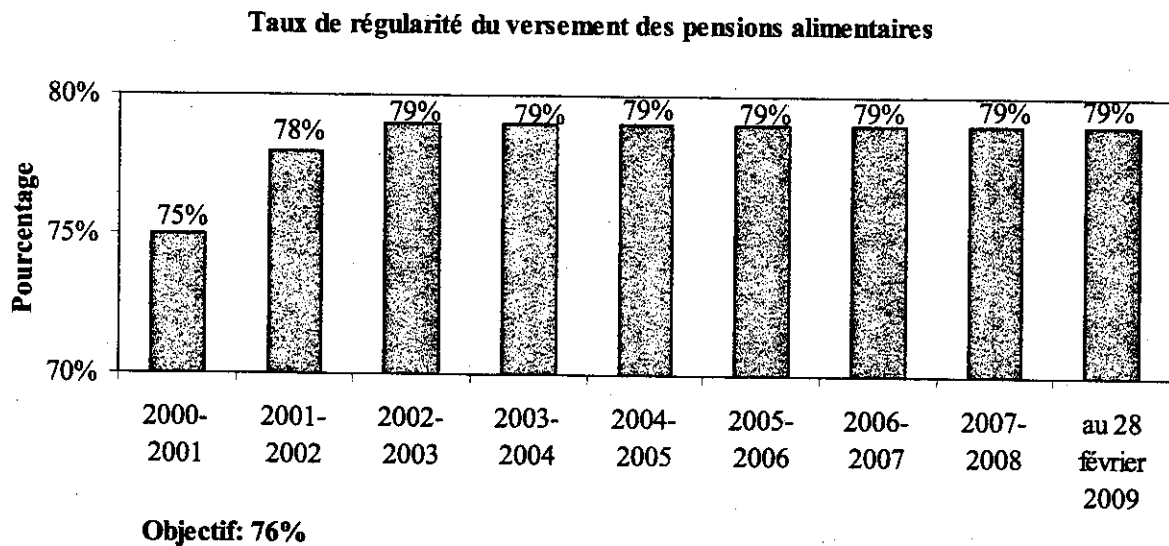
1. Substitution d'une personne à une autre dans une relation juridique. Elle peut être consentie par un créancier ou un débiteur.
2. Ce montant inclut les encaissements des débiteurs relativement à la sûreté et les frais ainsi que les encaissements des créanciers au 28 février 2009.

Question 26

Pour chacune des années depuis la création du Programme de perception des pensions alimentaires, le pourcentage de dossiers pour lesquels les sommes sont versées à temps et au complet.

Réponse

Un des objectifs fondamentaux du Programme de perception des pensions alimentaires est d'assurer la régularité des paiements. Au 28 février 2009, 79 % des créanciers ont reçu leur pension courante à temps et en entier. Ce résultat dépasse l'objectif fixé à 76 %. Voici les résultats pour les années 2000-2001 à 2008-2009 :



ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 27

Depuis le début du Programme de perception des pensions alimentaires, évolution des effectifs affectés à la perception des pensions alimentaires en ETC. Ventilation par année.

Réponse

Fonds des pensions alimentaires

Consommation des ETC

Exercices financiers	DPPA	CPF	Autres directions générales	Total ETC
1995-1996 ¹				
1996-1997				387
1997-1998	388	62	32	482
1998-1999	542	104	34	680
1999-2000	546	103	27	676
2000-2001	566	114,5	28	708,5
2001-2002	580	139	57	776
2002-2003	606	133	51	790
2003-2004	607	125	55	787
2004-2005	536	107	45	688
2005-2006	508	85	51	644
2006-2007	503	65	45	613
2007-2008	493	51	53	597
2008-2009*	497	39	55	591

* Données préliminaires pour 2008-2009.

Note 1 : Le Fonds des pensions alimentaires a débuté ses opérations en décembre 1995.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 28

Évolution du budget total depuis la création du Programme de perception des pensions alimentaires, ventilé par année et par catégorie de dépenses.

Réponse

Exercices financiers	Traitement et avantages sociaux (\$)	Fonctionnement (\$)	Amortissement (\$)	Mauvaises créances (\$)	Intérêts (\$)	Dépenses par super-catégorie (\$)
1995-1996 ¹	966 178	714 703	59 358		36 246	1 776 485
1996-1997	10 643 390	4 651 892	1 654 424	93 307	410 925	17 453 938
1997-1998	15 705 637	6 106 746	1 811 909	43 350	327 582	23 995 224
1998-1999	19 542 532	8 144 920	2 104 535	913 500	603 326	31 308 813
1999-2000	23 493 240	10 039 296	2 231 899	328 100	679 697	36 772 232
2000-2001	24 744 065	12 431 283	2 245 480	227 100	697 711	40 345 639
2001-2002	26 847 092	11 938 035	1 588 168	542 000	705 458	41 620 753
2002-2003	28 187 390	12 954 777	1 236 511	189 950	602 545	43 171 173
2003-2004	30 741 040	12 022 981	1 191 050	125 095	476 092	44 556 258
2004-2005	26 859 459	12 635 899	1 112 933	0	656 426	41 264 717
2005-2006	26 119 896	12 484 513	879 796	0	728 054	40 212 259
2006-2007	27 649 436	10 425 994	906 158	0	804 702	39 786 290
2007-2008 ²	27 807 255	6 762 762	864 744	116 317	875 731	36 426 809
2008-2009*	27 802 237	8 981 613	817 096	690 000	950 000	39 240 946

* Données préliminaires pour 2008-2009

Note 1 : Le Fonds des pensions alimentaires a débuté ses opérations en décembre 1995.

Note 2 : Le fonctionnement a été réduit des frais payés d'avance et des stocks de fourniture afin aux règles comptables gouvernementales.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 29

Évolution des effectifs totaux du service de perception des pensions alimentaires depuis sa création.

Réponse

La réponse à cette question est incluse dans la réponse à la question 27 *Demandes de renseignements particuliers de l'opposition officielle*.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 30

Nombre d'employés affectés à la perception de la TVQ et de la TPS pour les cinq dernières années.

Réponse

Nombre d'ETC affectés à l'administration de la TVQ et de la TPS	
Années	Nombre d'ETC consommés
2004-2005	3 174,1
2005-2006	3 163,1
2006-2007	3 183,9
2007-2008	3 055,6
2008-2009 (estimé)	3 037,0

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 31

Montant versé par le gouvernement fédéral pour la perception et l'administration de la TPS pour l'année 2008-2009.

Réponse

Pour 2008-2009, le montant qui sera versé par le gouvernement fédéral pour la perception et l'administration de la TPS est estimé à 131 M\$.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 32

Montant consacré par le gouvernement du Québec pour la perception de la TVQ pour l'année 2008-2009.

Réponse

Pour 2008-2009, le montant qui sera consacré par le gouvernement du Québec pour la perception des taxes est estimé à 134,5 M\$, soit 129,2 M\$ pour la TVQ et 5,3 M\$ pour les autres taxes (notamment carburant et tabac).

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2009-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

Question 33

Montants payés par chaque municipalité en TVQ pour l'année 2006-2007, 2007-2008, 2008-2009 et les prévisions pour 2009-2010.

Réponse

Il n'est pas possible de diffuser cette information puisque le dossier fiscal d'une municipalité est confidentiel.

Question 34

Pour les dossiers fiscaux, le nombre moyen de consultations par année pour un dossier et le nombre moyen de personnes qui accèdent à un dossier fiscal en une année.

Réponse

Les champs d'intervention de Revenu Québec sont nombreux et diversifiés, et la clientèle l'est tout autant. Pour l'impôt, il traite avec des particuliers et des sociétés. Son important réseau de mandataires lui permet de percevoir la taxe de vente du Québec (TVQ), la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe sur les carburants, l'impôt sur le tabac et diverses retenues à la source. À cette clientèle, il faut notamment ajouter celle du Programme de perception des pensions alimentaires, celle des programmes sociaux (Prime au travail et programme Allocation-logement) et celle des mesures économiques à caractère fiscal (remboursement d'impôts fonciers, crédit pour la TVQ, crédit d'impôt pour frais de garde).

Pour une partie des cinq millions et plus de citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec Revenu Québec se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence de leurs échanges avec Revenu Québec varie selon l'ampleur de leurs activités. Pour le Programme de perception des pensions alimentaires, les contacts ou échanges se font de manière continue, car la gestion de ces dossiers dure en moyenne 10 ans et implique généralement deux versements par mois.

Par ailleurs, Revenu Québec effectue des activités de renseignements, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner un volume plus important d'échanges avec certains contribuables ou mandataires.

Toute cette clientèle avec laquelle Revenu Québec transige, possède un dossier contenant des renseignements de nature fiscale. Ce dossier fait l'objet d'un volume plus ou moins important d'actions, selon la nature et la complexité des interventions réalisées par les intervenants concernés, qui sont consignées au dossier.

Le volume de consultations d'un dossier fiscal est également tributaire de la nature et de la complexité des actions réalisées par les intervenants concernés. À cet effet, précisons que la protection des renseignements confidentiels constitue une préoccupation majeure pour Revenu Québec et que des mesures de sécurité particulières sont déployées pour protéger les renseignements que Revenu Québec détient. Les systèmes de sécurité qui contrôlent l'accès aux locaux et l'accès aux données confidentielles sur support numérique en sont des exemples. Les accès aux renseignements contenus dans un dossier sont limités aux personnes qui en ont besoin pour accomplir leur travail. De plus, les consultations de données confidentielles sur support numérique sont enregistrées dans les journaux informatiques, permettant ainsi de détecter des anomalies concernant la consultation de ces données.

Plusieurs autres mesures prises par Revenu Québec traduisent bien la préoccupation de protéger les renseignements obtenus. Il y a d'abord la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC), qui a pour mission d'assurer la gestion de la protection des

renseignements confidentiels et du traitement des demandes d'accès aux documents, en assurant la cohérence et la concertation des actions prises à Revenu Québec dans ce domaine.

De plus, les obligations de Revenu Québec en matière de confidentialité sont détaillées dans la politique organisationnelle *Confidentialité des renseignements*. Cette politique est la pierre angulaire d'un ensemble de directives internes liées aux quatre étapes qui composent le cycle de vie des renseignements : la collecte des renseignements, leur utilisation, leur communication et leur conservation.

Finalement, notons que Revenu Québec tient annuellement une campagne de sensibilisation à la confidentialité et à la sécurité de l'information, laquelle comprend notamment la signature d'une déclaration de discrétion par l'ensemble des employés.