

R4A1  
B83  
2002/03  
1  
QL  
P. gouv.

**Ministère  
du Revenu**

**Québec** 

# **Cahier explicatif des crédits 2002-2003**

*pour l'étude devant la Commission des  
finances publiques*

**Avril 2002**



Ministère  
du Revenu

Québec 

# Cahier explicatif des crédits 2002-2003

*pour l'étude devant la Commission des  
finances publiques*

**Avril 2002**

R4A1

B23

2002/03

1

OL

Report

Lecture

Amphib

# Table des matières

<b>Coup d'œil sur le ministère du Revenu du Québec .....</b>	<b>3</b>
Sa mission.....	3
Les principaux champs d'interventions et des programmes.....	3
L'administration de la fiscalité .....	3
L'administration de programmes de nature sociofiscaux.....	4
La perception et la redistribution de contributions à différents fonds ou régimes publics.....	4
L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.....	5
Les services d'encaissement et de compensation des créances .....	5
Sa clientèle.....	6
<b>Son budget 2002-2003.....</b>	<b>7</b>
La structure de programmes.....	7
Les fonds spéciaux .....	8
Le budget de dépenses 2002-2003 et les crédits à voter .....	8
La ventilation du budget de dépenses 2002-2003 .....	10
Le portrait de l'effectif.....	10
<b>Sa structure administrative .....</b>	<b>11</b>
L'organigramme au 31 mars 2002.....	11
Les mandats des unités administratives.....	11
Les unités opérationnelles.....	11
Les unités de soutien .....	13
<b>Quelques résultats partiels, au 31 décembre 2001, en regard de l'atteinte des objectifs stratégiques 2001-2003.....</b>	<b>16</b>
Orientation 1 - Améliorer la qualité des services aux citoyens.....	16
Orientation 2 - Faciliter et accroître l'autocotisation .....	18
Orientation 3 - Lutter contre les pertes fiscales et récupérer les sommes dues.....	18
Orientation 4 - Assurer la protection des renseignements confidentiels.....	19
Orientation 5 - Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel.....	19
<b>L'utilisation des crédits 2002-2003.....</b>	<b>20</b>
<b>ANNEXE - Lois administrées en tout ou en partie par le Ministère.....</b>	<b>23</b>

## **Note au lecteur**

Ce document a été constitué en partie à partir des informations déjà publiées dans le Livre des crédits 2002-2003 et dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 et le Rapport annuel 2000-2001.

.....

# Cahier explicatif des crédits 2002-2003 du ministère du Revenu du Québec

## Première partie

### Coup d'œil sur le ministère du Revenu du Québec

#### Sa mission

Le Ministère, fort de l'expertise et de l'engagement de son personnel ainsi que de son association avec différents partenaires, a pour mission

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- de recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes, contribuant ainsi à l'évolution des politiques gouvernementales.

Cette mission est fondamentale pour le gouvernement puisqu'elle est à la source du financement de son fonctionnement et de celui de la majorité des services publics. Elle l'est également pour certains citoyens qui comptent sur les interventions du Ministère pour avoir accès rapidement aux montants auxquels ils ont droit.

#### Les principaux champs d'interventions et des programmes

Les interventions du Ministère se font dans le cadre des lois présentées en annexe et elles touchent essentiellement les domaines suivants : l'administration de la fiscalité, l'application de certaines politiques ou de certains programmes à caractère social et économique basés sur le revenu, la perception et la redistribution de contributions à différents fonds ou régimes publics ainsi que l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

#### L'administration de la fiscalité

Le régime fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation. Les contribuables et les mandataires sont tenus d'établir, de déclarer et de transmettre au Ministère leurs contributions et les montants perçus à l'intérieur des délais prescrits. Par ailleurs, le gouvernement poursuit un objectif d'équité faisant en sorte que le Ministère, en tant que responsable de l'administration de la fiscalité, doit s'assurer que chacun paie l'ensemble des montants dont il est redevable. Pour remplir sa mission dans ce contexte, le Ministère accomplit diverses activités pouvant être groupées dans les trois volets suivants :

- la gestion de l'autocotisation, incluant les services d'assistance et de renseignements, le traitement des déclarations fiscales qui lui sont transmises et les activités de sensibilisation et de prévention auprès du public ;

- les activités de contrôle, incluant les interventions pour assurer l'inscription des mandataires et la production des déclarations, la réalisation des programmes de récupération fiscale, les activités de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ainsi que les enquêtes sur les fraudes ;
- le recouvrement des créances fiscales, incluant la protection juridique des créances et le recours à la compensation gouvernementale.

Ces trois volets touchent la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1992, ils concernent aussi l'administration, pour le compte du gouvernement du Canada, des parties de la *Loi sur la taxe d'accise* qui sont nécessaires à la perception de la TPS sur le territoire du Québec.

### **L'administration de programmes de nature sociofiscaux**

Le Ministère s'est vu confier par le gouvernement l'administration complète ou partielle de certains programmes de redistribution de fonds, notamment ceux dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial comme

- la mesure fiscale de remboursement d'impôts fonciers, mise en application depuis 1980 en vertu de la *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers*, laquelle vise à compenser les personnes dont la part de revenus consacrée aux taxes foncières est trop élevée ;
- le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), mis en application depuis 1988 en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu*, qui vise à inciter les personnes à faible revenu et ayant des enfants à charge à intégrer le marché du travail ou à y demeurer ;
- le programme d'allocation familiale, administré par la Régie des rentes du Québec depuis 1997, qui vise à couvrir les besoins essentiels des enfants des familles à faible revenu. Pour lui faciliter la tâche, le Ministère transmet à la Régie les informations sur les revenus des contribuables qui ont des enfants à charge ;
- le programme Allocation-logement, appliqué depuis octobre 1997 en vertu du *Décret sur le programme Allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles*, qui procure une aide financière aux personnes âgées de 55 ans ou plus et aux familles à faible revenu afin d'alléger le fardeau financier que représente le coût du logement ; ce programme est administré conjointement avec la Société d'habitation du Québec ;
- la mesure fiscale de crédit pour la taxe de vente (TVQ), découlant de la réforme de la fiscalité de la réforme de la fiscalité des particuliers, qui permet à plusieurs ménages à faible et à moyen revenu de recevoir un montant fixe, en août et en décembre de chaque année.

### **La perception et la redistribution de contributions à différents fonds ou régimes publics**

En vertu d'ententes, le Ministère perçoit, lui-même ou par l'entremise de son réseau de mandataires, différentes sommes pour le compte d'autres organismes ou de fonds ou au nom du gouvernement fédéral. Ces sommes, selon les principales ententes et par ordre d'importance des montants perçus, sont les suivantes

- la TPS que le Ministère administre, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1992, pour le compte du gouvernement du Canada, et ce, sur le territoire du Québec ;
- les cotisations au Régime de rentes du Québec, qu'il s'agisse des cotisations des employés, des employeurs ou des travailleurs autonomes. Elles sont transmises périodiquement à la Régie des rentes du Québec ;
- les cotisations payées par les employeurs au Fonds des services de santé, lesquelles sont établies sur le total des salaires versés aux employés ;
- la prime perçue auprès des contribuables inscrits au Régime d'assurance médicaments du Québec et qui est versée au Fonds de l'assurance médicaments du Québec ;

- une partie de la taxe sur le tabac (12,88 %) qui est versée au Fonds spécial olympique ;
- les cotisations des employeurs à verser à la Commission des normes du travail ;
- les sommes perçues pour l'Agence métropolitaine des transports, soit la majoration de la taxe sur l'essence de 1,5 cent le litre applicable sur le territoire de la métropole ;
- les contributions des employeurs que le Ministère verse dans le Fonds de formation de la main-d'œuvre pour ceux qui ne consacrent pas à la formation le montant minimal fixé par la loi ;
- les contributions des employeurs au Fonds Jeunesse Québec qui a été créé en juin 2000 et qui sert à financer, depuis le début de décembre 2000, des activités visant l'insertion sociale, communautaire, culturelle et professionnelle des jeunes ;
- le droit spécifique de trois dollars sur les pneus neufs des véhicules routiers : les revenus générés sont versés à RECYC-QUÉBEC afin d'assurer le financement du Programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage au Québec.

### **L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires**

L'Assemblée nationale adoptait, en mai 1995, la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. La mise en place de ce programme universel de perception des pensions alimentaires vise essentiellement à réduire le taux de pauvreté des femmes et des enfants, particulièrement chez les familles monoparentales. Plus spécifiquement, ce programme a pour but de

- responsabiliser les parents face à leurs obligations alimentaires, dans le respect de leur autonomie ;
- favoriser la stabilité et la régularité des paiements de pensions alimentaires ;
- simplifier la démarche des créanciers et les encourager à la faire ;
- réduire les tensions entre les ex-conjoints et ainsi minimiser les risques de manipulation, de chantage et de violence en faisant intervenir un intermédiaire dans tous les cas.

### **Les services d'encaissement et de compensation des créances**

Le Ministère fournit au ministère de la Justice, en vertu d'une entente, un service d'encaissement des amendes et des frais transmis par un défendeur, avec ou sans plaidoyer de culpabilité, selon un processus non judiciaire. Ce service permet au Ministère d'optimiser l'utilisation des ressources liées à ces activités d'encaissement.

Au 31 mars 2001, le Ministère avait compensé des créances autres que des créances fiscales en appliquant 33,3 millions de dollars de remboursement à l'impôt des particuliers aux montants dus à titre d'aide de dernier recours au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (22,1 millions de dollars), à titre de bourses d'études au ministère de l'Éducation (10,9 millions de dollars) et à la Régie des rentes du Québec (0,3 million de dollars) pour des prestations familiales. Enfin, 0,5 million de dollars avait été récupéré pour compenser des créances de débiteurs alimentaires.

## Sa clientèle

La clientèle première du Ministère est l'ensemble de la population : contribuables, mandataires ou bénéficiaires de programmes fiscaux. Le tableau ci-après en présente la répartition.

### Clientèle par catégories

Clientèle <sup>1</sup>	Exercice 1999-2000	Exercice 2000-2001	Variation
Contribuables – particuliers <sup>2</sup>	5 379 987	5 466 304	+ 1,6 %
Contribuables – particuliers en affaires <sup>2, 3</sup>	470 749	480 102	+ 2,0 %
Contribuables – sociétés <sup>4</sup>	257 336	258 812	+ 0,6 %
Mandataires – TVQ <sup>5</sup>	522 031	530 295	+ 1,6 %
Mandataires – TPS <sup>6</sup>	505 273	509 592	+ 0,9 %
Mandataires – retenues à la source	297 998	298 210	+ 0,1 %
Mandataires – tabac et carburants <sup>7</sup>	17 908	16 445	- 8,2 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	182 441	204 519	+ 12,1 %
Bénéficiaires – programme APPORT	46 453	40 874	- 12,0 %
Bénéficiaires – Allocation-logement <sup>8</sup>	162 522	147 687	- 9,1 %
Bénéficiaires – remboursement d'impôts fonciers	1 030 046	1 042 373	+ 1,2 %
Bénéficiaires – crédit pour la TVQ <sup>9</sup>	2 252 471	2 238 713	- 0,6 %

1. Les clients ne sont pas mutuellement exclusifs à chacune des catégories.

2. Déclarations originales de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000 et de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001.

3. Particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.

4. Sociétés ayant produit une déclaration de revenus originale de l'année d'imposition 1998 au 31 mars 2000 et de l'année d'imposition 1999 au 31 mars 2001.

5. Nombre de mandataires réguliers inscrits au fichier de la taxe de vente du Québec.

6. Nombre de mandataires inscrits au Québec fourni par l'Agence des douanes et du revenu du Canada. La donnée de 1999-2000 a été modifiée en conséquence.

7. Nombre de mandataires réguliers inscrits aux lois correspondantes, incluant le nombre de titulaires de certificats d'enregistrement et de permis pour le transport du carburant.

8. Bénéficiaires qui ont reçu un paiement, et non l'ensemble de la clientèle admissible.

9. Nombre de bénéficiaires du crédit pour l'année d'imposition 1998 (versé en 1999-2000) et pour l'année d'imposition 1999 (versé en 2000-2001).

# Deuxième partie

## Son budget 2002-2003

### La structure de programmes

La structure de programmes du Ministère traduit sa mission. Elle est constituée d'un seul programme (administration fiscale) séparé en sept éléments. Le tableau suivant donne un aperçu de ces éléments.

Éléments de programmes	
Élément	2002-2003
1	Opérations régionales
2	Opérations concentrées (traitement, communications, législation et enquêtes)
3	Technologies de l'information
4	Administration et support
5	Perception
6	Pensions alimentaires
7	Recherche et développement en matière de lutte à l'évasion fiscale
<b>Fonds spéciaux</b>	
Fonds de perception (ministère 808) du Centre de perception fiscale	
Perception des créances fiscales: regroupe les activités de l'administration fiscale, les frais de recouvrement et l'évasion fiscale	
Perception des créances alimentaires (pensions alimentaires)	
Perception des autres comptes	
Fonds des pensions alimentaires (ministère 440, programme 50)	
Fonds des technologies de l'information (ministère 825)	
<b>Compte à fin déterminée</b>	
Compte de gestion TPS (ministère 440, programme 40)	

L'élément 1, **Opérations régionales**, regroupe les activités de services aux clientèles, les activités de cotisation des contribuables et des mandataires ainsi que les activités de vérification des dossiers de contribuables et de mandataires.

L'élément 2, **Opérations concentrées (traitement, communications, législation et enquêtes)**, regroupe les activités de traitement des informations des contribuables et des mandataires et les activités d'encaissement, les activités reliées aux communications, les activités touchant la rédaction des lois, des opinions en matière d'interprétation fiscale et des décisions d'oppositions logées par les contribuables ainsi que les activités d'enquêtes.

L'élément 3, **Technologies de l'information**, regroupe les activités reliées aux technologies de l'information.

L'élément 4, **Administration et support**, regroupe les activités du Cabinet du ministre, celles du Bureau de la sous-ministre, de la budgétisation, de l'analyse financière, des prévisions des revenus fiscaux, du contrôle des revenus, de la gestion des renseignements fiscaux, des ressources humaines et matérielles. Nous retrouvons également les activités de planification, d'études stratégiques, d'évaluation des programmes ainsi que des activités reliées à la recherche et au développement en matière de lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale.

L'élément 5, **Perception**, sert à comptabiliser les honoraires versés au Fonds de perception pour les activités de récupération des sommes dues au Ministère et la provision pour les créances douteuses.

L'élément 6, **Pensions alimentaires**, comprend la subvention d'équilibre versée pour les activités de perception des pensions alimentaires au Fonds des pensions alimentaires. Cette

subvention est facturée sous forme d'honoraires de gestion basés sur les dépenses encourues pour ce programme.

L'élément 7, **Recherche et développement en matière de lutte à l'évasion fiscale**, regroupe toutes les activités reliées à la recherche et développement en matière de lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale.

### **Les fonds spéciaux**

#### **Fonds de perception**

Ce fonds a été créé conformément à l'article 97 de la *Loi sur le ministère du Revenu* afin de financer les biens et les services afférents au recouvrement des créances du Ministère et d'autres ministères et organismes.

#### **Fonds des pensions alimentaires**

Ce fonds perçoit les pensions alimentaires et les arrérages, s'il en est, des débiteurs pour les verser aux créanciers alimentaires.

#### **Fonds des technologies de l'information**

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissements en technologies de l'information et des travaux de mise à niveau des systèmes informatiques.

### **Le budget de dépenses 2002-2003 et les crédits à voter**

Le budget de dépenses du Ministère s'élève à 771,3 millions de dollars pour l'exercice financier 2002-2003 dont 658,6 millions de dollars de budget de dépenses pour le programme 01 « Administration fiscale » et 112,7 millions de dollars de crédits extrabudgétaires pour la gestion du compte TPS. Par rapport au budget de dépenses comparatif de 738,8 millions de dollars de l'exercice financier 2001-2002, nous observons une variation à la hausse de 32,5 millions de dollars. Cette variation s'explique par les facteurs illustrés dans le tableau suivant.

#### **Sommaire de la variation budgétaire**

<b>Programme 01 – Administration fiscale</b>	<b>Montant (M \$)</b>
Financement de l'augmentation des coûts liés aux conventions collectives, aux avancements d'échelon et du rattrapage salarial et statutaire pour les cadres ainsi que les bénéficiaires marginaux	11,0
Financement de l'augmentation des coûts de croissance du Fonds des pensions alimentaires et du Fonds de perception	8,1
Report de crédits votés	6,9
Financement des activités de recherche et de développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale	5,0
Financement des coûts de croissance liés aux dépenses de fonctionnement	4,1
Augmentation de la provision pour mauvaises créances	3,6
Financement du centre permanent d'assistance en Gaspésie	1,0
Financement des activités d'intensification de la lutte contre le tabac	1,0
Autres	0,2
Diminution des compensations aux mandataires	(1,4)
Diminution des intérêts sur remboursements	(12,2)
<b>Total pour le programme 01</b>	<b>27,3</b>
<b>Crédits extrabudgétaires (compte de gestion TPS)</b>	
Financement de l'augmentation des coûts liés aux conventions collectives	3,6
Augmentation du nombre d'ETC	1,6
<b>Total pour le Ministère</b>	<b>32,5</b>

La mise en application de nouvelles normes de comptabilisation de l'information financière apporte une modification importante dans la notion de crédits pouvant être dépensés et de crédits devant être votés par l'Assemblée nationale, notamment en raison du principe d'amortissement des immobilisations. Le tableau suivant met en évidence l'application de ces deux notions.

**Budget de dépenses et crédits à voter**  
**Comparaison des exercices 2002-2003 et 2001-2002**

Par programme	Montant (000 \$)	
	2002-2003	2001-2002
Programme 01 – Administration fiscale	658 648,6	631 266,5 <sup>(1)</sup>
Enveloppe TPS <sup>(2)</sup>	112 705,1	107 519,4
<b>Total du budget de dépenses</b>	<b>771 353,7</b>	<b>738 785,9</b>
<b>Soustraire</b>		
Enveloppe TPS	(112 705,1)	(107 519,4)
Crédits permanents	(196 383,1)	(206 350,6)
Crédits reportés	(6 931,6)	-
Budget de dépenses pour l'amortissement des immobilisations du Ministère	(1 500,0)	(1 500,0)
<b>Ajouter</b>		
Budget d'investissement		
Immobilisations	4 138,5	3 749,9
Prêts, placements et avances	15,0	15,0
<b>Crédits à voter</b>	<b>457 987,4</b>	<b>427 180,8</b>

1. Les crédits de 683,9 millions de dollars apparaissant au *Livre des crédits 2001-2002* ont été redressés pour fin de comparaison : retrait de 52,0 millions de dollars pour la provision mauvaises créances, retrait de 0,512 million de dollars pour transferts interministériels, retrait de 0,085 million de dollars pour la création d'une provision relativement à la publicité du ministère du Conseil exécutif.

2. Pour 2001-2002, estimation de la dépense au 20 février 2002.

Pour la réalisation de ses activités, le Ministère assume la gestion de trois fonds spéciaux pour lesquels des crédits sont réservés à l'intérieur du programme d'administration fiscale.

**Fonds spéciaux**  
**Sommaire des dépenses d'opération et des investissements**

	Dépenses d'opération		Investissements	
	Prévues 2002-2003 (000 \$)	Probables 2001-2002 (000 \$)	Prévus 2002-2003 (000 \$)	Probables 2001-2002 (000 \$)
Fonds de perception	76 542,0	68 987,8	1 823,2	2 550,8
Fonds des pensions alimentaires	44 519,8	41 104,2	1 792,6	1 797,7
Fonds des technologies de l'information	36 628,7	31 237,4	68 297,0	39 116,4
<b>Total</b>	<b>157 690,5</b>	<b>141 329,4</b>	<b>71 912,8</b>	<b>43 464,9</b>

## La ventilation du budget de dépenses 2002-2003

En fonction des cinq éléments décrits précédemment à la structure de programmes, la ventilation des crédits 2002-2003 est la suivante :

Supercatégories et catégories	Tableau comparatif - Exercices 2002-2003 et 2001-2002							2002-2003	2001-2002
	Éléments							Total	Total
	1	2	3	4	5	6	7		
	(000\$)								
Rémunération	131 833,2	41 635,8	25 577,4	44 689,0			16 955,7	260 691,1	249 504,2
Fonctionnement	24 862,8	35 585,0	25 911,2	34 661,5			14 577,1	135 597,6	134 435,8
<b>Affectation à un fonds spécial</b>									
Rémunération					29 834,4	33 638,2		63 472,6	52 035,7
Fonctionnement					8 057,1	6 885,6		14 942,7	14 966,8
Capital				22 791,2		1 929,9		24 721,1	24 721,1
Intérêt				3 799,9		700,0		4 499,9	4 499,9
				26 591,1	37 891,5	43 153,7		107 636,3	96 223,5
<b>Transfert</b>									
Support				123,6				123,6	103,0
<b>Créances douteuses et autres</b>					154 600,0			154 600,0	151 000,0
<b>Total</b>	<b>156 696,0</b>	<b>77 220,8</b>	<b>51 488,6</b>	<b>106 065,2</b>	<b>192 491,5</b>	<b>43 153,7</b>	<b>31 532,8</b>	<b>658 648,6</b>	<b>631 266,5</b>
Effectif total	3 040	1 061	390	680	733	683	394	6 981	6 981

### Le portrait de l'effectif

L'effectif autorisé du Ministère en 2002-2003 compte 8 374 ETC comparativement à 8 289 ETC en 2001-2002 comme le montrent les tableaux suivants :

Conciliation de l'effectif autorisé	
Effectif au Livre des crédits 2001-2002	8 289
Plus : ajouts par CT	95
Moins : transferts interministériels	(10)
<b>Effectif comparatif 2001-2002</b>	<b>8 374</b>
<b>Effectif autorisé pour 2002-2003</b>	<b>8 374</b>
<b>Variation nette de l'effectif autorisé 2002-2003 par rapport à l'effectif autorisé au Livre des crédits 2001-2002</b>	<b>85</b>

Effectif autorisé - Exercice 2002-2003			
Effectif	Régulier	Autres	Total
Effectif des programmes <sup>(1)</sup>	5 018	547	5 565 <sup>(1)</sup>
Effectif du compte de gestion TPS	1 036	357	1 393
<b>Sous-total</b>	<b>6 054</b>	<b>904</b>	<b>6 958</b>
Effectif des fonds spéciaux <sup>(2)</sup>	851	565	1 416
<b>Total</b>	<b>6 905</b>	<b>1 469</b>	<b>8 374</b>

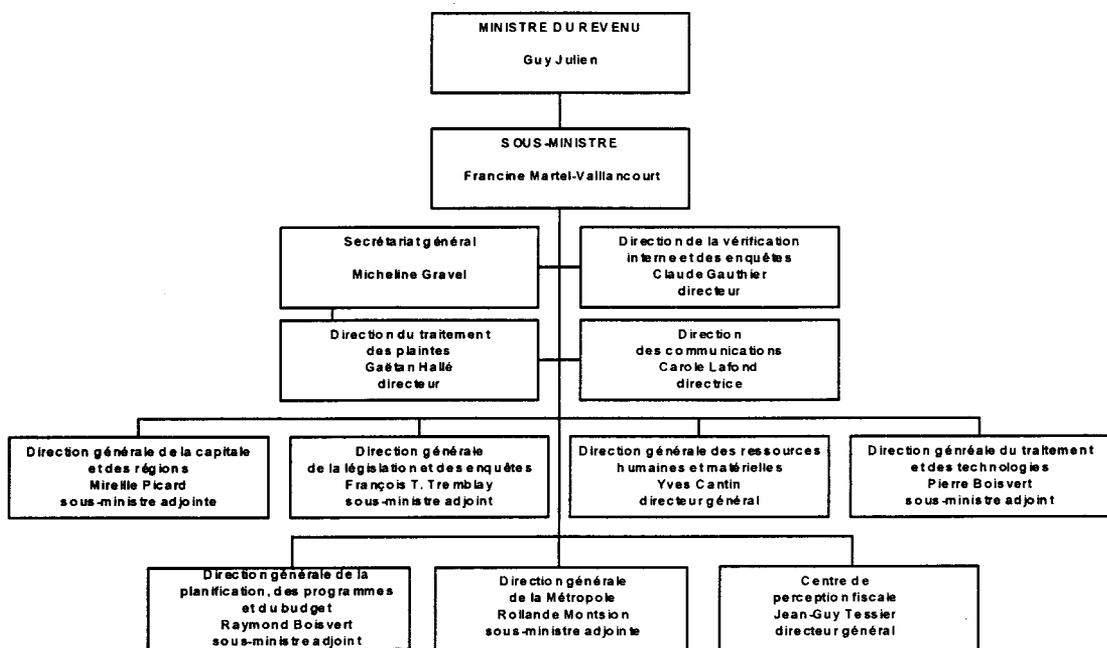
1. Inclut les effectifs du Fonds des technologies de l'information (270 ETC).

2. Inclut les effectifs du Fonds des pensions alimentaires (683 ETC) et du Fonds de perception (733 ETC).

# Troisième partie

## Sa structure administrative

### L'organigramme au 31 mars 2002



## Les mandats des unités administratives

### Les unités opérationnelles

#### La Direction générale de la capitale et des régions et la Direction générale de la métropole

La Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR) et la Direction générale de la métropole (DGMET) sont responsables de l'administration courante de la fiscalité des contribuables (particuliers, particuliers en affaires et sociétés) et des mandataires (employeurs et percepteurs des taxes à la consommation) qui se trouvent sur leurs territoires respectifs, c'est-à-dire qu'elles sont responsables de ce qui se rapporte aux fonctions de cotisation et de comptabilisation des montants dus en vertu des lois fiscales que le Ministère administre.

La DGCAR et la DGMET effectuent des opérations qui, en raison de l'importance du volume et de la similitude des cas à traiter, sont alors concentrées à Québec et à Montréal. Ces opérations, étant concentrées, apportent une économie d'échelle d'autant plus qu'elles ne nécessitent que très peu d'interventions auprès de la clientèle. Ainsi, elles s'assurent que les déclarations sont produites, cotisent ces déclarations après leur réception, délivrent les avis de cotisation et émettent les chèques de remboursement.

D'autres opérations sont, par contre, régionalisées car elles nécessitent, dans la très grande majorité des cas, une intervention auprès de la clientèle, et qui permettent, par la proximité géographique, une meilleure connaissance des besoins et des préoccupations, ce qui apportent des gains en efficacité et en efficience (économies importantes en temps, en frais de déplacement et autres). Dans ce contexte, elles fournissent à la clientèle, des services de renseignements, qui l'informent de ses droits et obligations en matière fiscale, lui procurent l'assistance requise pour la préparation de ses déclarations et répondent à ses demandes relatives à leur traitement. Elles offrent également des services d'enregistrement, d'encaissement et de

traitement des requêtes. De plus, ce sont elles qui effectuent les activités de contrôle fiscal comme l'analyse fiscale et la vérification, afin de s'assurer de l'exactitude des renseignements fournis.

Elles sont également responsables de l'administration des programmes fiscaux à caractère social (APPORT, remboursement d'impôts fonciers, etc.). La DGCAR est aussi responsable du Programme de perception des pensions alimentaires pour l'ensemble du Québec. Le programme vise à réduire les délais de traitement, augmenter le taux de perception des pensions alimentaires et assurer la régularité des paiements.

La DGCAR regroupe les directions régionales de Québec et de la Chaudière-Appalaches, de l'Outaouais, de l'Estrie, du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de la Mauricie et du Centre-du-Québec, de la Côte-Nord, du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, ainsi que la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation et la Direction des services techniques et le bureau de la sous-ministre adjointe.

La DGMET regroupe les directions régionales de Montréal-Centre, de Montréal-Est, de Montréal-Ouest, de Laval, des Laurentides et de Lanaudière, de la Montérégie, la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation, le bureau de Toronto et le bureau de la sous-ministre adjointe.

### **La Direction générale du traitement et des technologies**

D'une part, le mandat de la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT) est de veiller à ce que toutes les sommes versées à l'État, en application des lois fiscales, soient encaissées promptement et comptabilisées sans erreur. Il revient à celle-ci de faire en sorte que tout document en provenance de l'extérieur soit acheminé sans délai, selon la forme exigée, aux unités chargées de saisir les données et de prendre les décisions opportunes, de sorte que ces dernières soient communiquées adéquatement aux personnes intéressées, en temps voulu. Pour ce faire, la DGTT exécute des activités, essentielles à la réalisation des processus opérationnels du Ministère, qui concernent l'expédition et la réception du courrier, l'encaissement, la saisie des données, la conservation et la gestion des documents papier.

D'autre part, la DGTT conseille les autorités du Ministère sur les choix et les priorités d'investissements technologiques dans les programmes à mettre en œuvre pour soutenir la mission gouvernementale. Elle est responsable du développement, de l'actualisation et de l'entretien des systèmes informatiques et administratifs du Ministère. Elle assure la sécurité dans l'utilisation des technologies de l'information, assiste et conseille les directions générales et leur personnel dans l'utilisation de ces technologies et élabore la programmation budgétaire conséquente.

Une direction assure la promotion des nouveaux mécanismes ministériels d'affaires électroniques, gère le développement ainsi que l'implantation des nouvelles fonctions qui y sont associées et assure une veille en ce qui a trait aux nouveaux moyens et aux nouvelles approches en lien avec les affaires électroniques.

De plus, la DGTT est responsable de la conception, de l'évolution et de l'entretien des processus opérationnels du Ministère. À ces fonctions s'ajoutent la production des communications normalisées ou de masse du Ministère ainsi que de la production des formulaires et des guides administratifs requis pour l'administration des lois fiscales et des programmes sociaux.

### **Le Centre de perception fiscale**

Le Centre de perception fiscale (CPF) a le mandat de protéger et de recouvrer les sommes dues au ministère du Revenu du Québec en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux en vertu des lois fiscales du Québec. Il a un mandat similaire en vertu de la *Loi fédérale sur la taxe d'accise*, relativement à la perception de la taxe sur les produits et services (TPS) sur le territoire québécois.

Le CPF a aussi le mandat de recouvrer les sommes dues pour des créances alimentaires lorsqu'elles n'ont pas été remises comme il se doit à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires du ministère du Revenu du Québec. Il conseille également le ministère du Revenu en matière de recouvrement.

Afin de protéger et de recouvrer les créances qui lui sont confiées, le CPF gère des mécanismes de compensation des remboursements et des paiements pour le recouvrement des créances fiscales et alimentaires ; il obtient, dans le contexte du traitement des dossiers de recouvrements fiscaux, des déclarations non produites par les contribuables et les mandataires ; il négocie les modalités de paiement des sommes dues tout en tenant compte, s'il y a lieu, du jugement rendu dans le cas d'une créance alimentaire ; il obtient des sûretés visant à garantir le paiement des créances ; il applique des frais de recouvrement et des recours prévus dans la législation ; il recommande la radiation des créances fiscales irrécouvrables et procède à l'annulation de certaines créances suivant les dispositions législatives et réglementaires en ce sens.

Afin d'assumer le mandat qui lui est confié au chapitre du recouvrement des créances fiscales ou alimentaires, le CPF poursuit les objectifs suivants :

- maximiser le recouvrement des comptes débiteurs en souffrance au moindre coût ;
- assurer l'équité de traitement et le respect des droits des débiteurs fiscaux et alimentaires ainsi que ceux des mandataires ;
- maintenir un service de qualité envers les contribuables, les mandataires et les débiteurs alimentaires en faisant preuve de courtoisie à leur endroit et en acceptant des ententes de paiement qui correspondent à leur capacité de payer tout en tenant compte, le cas échéant, du jugement rendu dans le cas d'une créance alimentaire.

Le CPF regroupe ses activités dans les bureaux régionaux de Laval, Laurentides et Lanaudière, de la Montérégie, de Montréal, de l'Outaouais, de Québec et de Chaudière-Appalaches et d'un bureau situé à Québec pour les autres régions. Le bureau de Québec compte en plus une direction qui soutient les directions régionales sur le plan administratif (gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles) et opérationnel (formation, développement et entretien des applications informatiques, organisation de travail, etc.).

### ***Les unités de soutien***

#### **Le Bureau de la sous-ministre**

Le Bureau de la sous-ministre (BSM) regroupe des services ministériels de soutien au cabinet ministériel, à la sous-ministre et au Comité de direction du Ministère. Cette unité constitue la structure d'accueil pour les projets et les problèmes à caractère ministériel. Ses activités opérationnelles ont des incidences stratégiques sur l'atteinte des objectifs du Ministère. Ses composantes sont le Secrétariat général, la Direction du traitement des plaintes, la Direction des communications et la Direction de la vérification interne et des enquêtes.

#### **La Direction générale de la planification, des programmes et du budget**

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget (DGPPB) est responsable de la coordination ministérielle en matière économique et fiscale ainsi que de la réalisation et du suivi de la planification stratégique. Elle assume aussi un rôle conseil auprès des autorités du Ministère au regard de la politique fiscale et de tout autre programme gouvernemental. Elle coordonne de plus les différents chantiers liés à la modernisation de la gestion publique en application de la nouvelle *Loi sur l'administration publique*.

La DGPPB coordonne également, du point de vue des contenus, les échanges de données avec les autres ministères, les organismes publics et les municipalités ainsi que la réalisation du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Elle assure également le contrôle des revenus, des recettes et des remboursements, tout en assumant leur pleine intégration, procède à des analyses statistiques et soutient la gestion budgétaire du Ministère. De plus, elle est chargée de l'évaluation de programmes ministériels. Elle assure, en collaboration avec les autres directions générales, la conception du cadre normatif qui sous-tend l'application des lois fiscales.

Enfin, elle assure le lien avec le Conseil exécutif pour l'application des orientations gouvernementales, le ministère des Finances en ce qui a trait aux données fiscales ainsi qu'aux publications statistiques et avec le Conseil du trésor ainsi que le Contrôleur des finances pour toutes les questions d'ordre budgétaire.

## **La Direction générale de la législation et des enquêtes**

La Direction générale de la législation et des enquêtes (DGLE) assume la responsabilité de l'ensemble des affaires juridiques qui incombent au Ministère. Elle répond à toutes les demandes d'interprétation relatives aux lois fiscales québécoises, à la partie IX de la *Loi sur la taxe d'accise* en ce qui a trait à la TPS, à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* ainsi qu'à d'autres lois lorsque le Ministère est concerné. Elle diffuse des interprétations sous forme de bulletins externes et vérifie l'application de ces interprétations au sein du Ministère. Elle rend, à la demande des contribuables et des mandataires, des décisions anticipées. Elle rédige les lois et les règlements dont l'administration relève du Ministère, en plus de fournir à d'autres ministères une assistance technique dans la rédaction de certains projets de lois et de règlements.

Par ailleurs, elle offre un soutien juridique aux différentes directions du Ministère en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels. Elle a également pour mandat de faciliter le respect des obligations et des responsabilités des directives générales en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements confidentiels, de maintenir une vue d'ensemble des activités du Ministère en ces matières et de coordonner certaines de celles-ci dont notamment le traitement des demandes d'accès aux documents et aux renseignements.

La DGLE est également responsable des matières contentieuses touchant la fiscalité. Elle rend les décisions sur les avis d'opposition signifiés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que les décisions sur les avis de contestation notifiés en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Elle utilise les services du Contentieux afin de représenter le Ministère en demande et en défense devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative. Elle assume aussi un rôle conseil auprès du ministère des Finances en matière de législation et de politique fiscale, notamment lors de la préparation du budget, de déclarations ministérielles et de conférences fédérales-provinciales.

La DGLE a la responsabilité ministérielle de traiter l'ensemble des dossiers et de l'information en matière de fraude fiscale. Elle réalise les enquêtes sur les fraudes fiscales afin de recueillir les preuves suffisantes, entre autres, à l'aide de mandats de perquisition en vue de poursuivre les fraudeurs devant les tribunaux au regard des lois administrées par le Ministère et dans tous les secteurs d'activités économiques. Elle reçoit et traite tous les renseignements relatifs à la fraude, notamment les échanges de renseignements avec d'autres gouvernements et organismes d'enquête et les renseignements provenant des corps policiers. Elle enregistre toute l'information transmise par le public relativement aux iniquités fiscales et en assure le suivi. Elle reçoit et traite également les déclarations volontaires considérées comme des cas lourds et complexes en raison de l'importance des droits additionnels, de la prescription des années en cause et du rapatriement des sommes d'argent provenant de l'étranger.

En matière de taxes à la consommation, la DGLE administre les ententes de perception négociées au nom du ministre avec certains mandataires. Elle assure la mise en place de la coloration du mazout conformément à la *Loi concernant la taxe sur les carburants*. Elle effectue finalement les interventions d'inspection en assurant une présence dans toute la province afin de s'assurer que les mandataires se conforment aux règles définies par le gouvernement.

Enfin, elle est aussi responsable de la coordination ministérielle des Affaires autochtones, incluant la négociation des ententes sectorielles fiscales avec les diverses communautés autochtones du Québec.

## **La Direction générale des ressources humaines et matérielles**

La Direction générale des ressources humaines et matérielles (DGRHM) fournit l'expertise pour prévoir et gérer les impacts des décisions ministérielles sur les personnes, pour supporter l'implantation des changements administratifs et technologiques et assurer un contexte où les ressources humaines sont efficaces et efficientes. Elle collabore avec les représentants syndicaux à l'atteinte d'objectifs partagés. Elle fournit le soutien et le conseil en organisation du travail, en dotation, en administration des conditions de travail, en formation et en perfectionnement, et administre la paie et les avantages sociaux.

Elle est responsable de la gestion des espaces, des aménagements des édifices occupés par le Ministère. En matière de télécommunication, la DGRHM a pour mission de conseiller, de planifier, de coordonner et de fournir les moyens de télécommunication requis. Elle assure l'approvisionnement et les services de reprographie et d'impression à l'ensemble du ministère. Elle propose des normes et des politiques et conseille les autorités du Ministère en ces matières.

.....

# Quatrième partie

## **Quelques résultats partiels, au 31 décembre 2001, en regard de l'atteinte des objectifs stratégiques 2001-2003**

### **Orientation 1 - Améliorer la qualité des services aux citoyens**

#### **Axe 1 - Offrir des services de qualité et adaptés aux besoins des citoyens**

##### Objectifs énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*

Le Ministère a poursuivi le regroupement de personnes, d'activités et de ressources de manière à favoriser une réponse de qualité dès le premier contact avec sa clientèle. Entre autres actions entreprises, le Ministère a modernisé ses systèmes téléphoniques afin d'offrir des services de qualité dans toutes les régions du Québec. La mise en réseau de tous ses centres d'appels, de même que la mise sur pied d'un centre d'assistance aux services à la clientèle à Chandler, en Gaspésie, l'aident à mieux réagir durant les périodes de pointe.

De plus, le Ministère poursuit ses efforts afin de réduire les délais de traitement pour l'ensemble des services qu'il offre à sa clientèle. C'est le cas, entre autres pour le traitement : des demandes de renseignements reçues (par téléphone, de personne à personne ou par courrier), de la déclaration de revenus à titre de particulier, du remboursement de taxes, de l'inscription d'une entreprise, du dossier d'opposition.

##### Services d'aide aux entreprises, particulièrement aux entreprises en démarrage

Le Ministère a terminé l'implantation, dans tous ces bureaux régionaux, d'un guichet de services aux entreprises dont celles en démarrage. Il a aussi bonifié, dans sa vitrine Internet, l'information s'adressant à cette clientèle. Ce guichet vise à offrir en un même lieu une gamme de services multidisciplinaires permettant à l'entreprise de se développer dans le cadre de ses droits et obligations et de faciliter la prise en charge des mandats qui lui sont confiés comme partenaire de l'État, en matière d'application fiscale. Depuis le début de l'année financière, des services d'aide au démarrage ont été dispensés à des milliers de reprise dont 1 500 par l'entremise des centres locaux de développement.

Le Ministère, de plus en plus présent sur le territoire, multiplie les contacts avec de nombreux intervenants et partenaires régionaux par le biais de groupes de discussions, de colloques, de groupes de travail, des conférences administratives régionales et des tables de concertation des partenaires, etc.

Spécifiquement, pour les entreprises en démarrage, des liens ont été établis avec 80 % des centres locaux de développement, certaines sociétés d'aide au développement des collectivités (entité fédérale), des bureaux de Communication-Québec, des maisons d'enseignement (centres de formation professionnelle, collèges, universités), des carrefours jeunesse-emploi, des centres de formation professionnelle, des cercles d'emprunts, etc.

##### Accroître la clarté et la simplicité des communications

Au 31 décembre 2001, la vitrine Internet du Ministère donne accès, entre autres à :

- ⇒ 450 formulaires pouvant être complétés à l'écran ;
- ⇒ une transaction permettant aux employeurs de calculer les retenues à la source.

Un mécanisme de consultation externe a été mis en place dans le but d'identifier des pistes de simplification de ses formulaires et de valider les changements apportés. Le Ministère a intégré dans son processus de révision des formulaires, des objectifs de clarification et de simplification, dans un souci d'allégement réglementaire. Pour les entreprises, une démarche de simplification des formulaires, des dépliants et de la correspondance s'adressant aux entreprises, se traduit dans les faits par une documentation mieux adaptée aux besoins de cette clientèle.

Le Ministère a poursuivi les échanges avec les ministères partenaires pour faciliter l'administration de mesures fiscales comme, par exemple, les crédits d'impôt aux sociétés.

#### Améliorer la qualité des services rendus à la clientèle bénéficiant du Programme de perception des pensions alimentaires

Le Ministère a poursuivi ses efforts afin d'améliorer les services du Programme de perception des pensions alimentaires. Ces efforts ont permis de réduire les délais de traitement des nouveaux jugements à 19 jours (au 31 décembre 2001), comparativement à 21 jours (au 31 mars 2001). En ce qui a trait aux nouveaux dossiers faisant l'objet d'un défaut de paiement, les délais sont de 32 jours (en décembre 2001) comparativement à 41 jours (en mars 2001).

#### **Axe 2 - Accroître l'utilisation des technologies et des télécommunications**

Le Ministère a poursuivi de multiples travaux (recrutement de personnel, développement de systèmes, mise en place d'infrastructures technologiques, etc.) visant à offrir, d'ici 2003, une gamme élargie de nouveaux services électroniques relatifs à cinq relations d'affaires jugées prioritaires :

- l'inscription des entreprises ;
- les versements des entreprises ;
- la conciliation des versements des employeurs ;
- la déclaration de revenus des sociétés ;
- le renseignement personnalisé, tant le renseignement général que celui relatif au dossier fiscal.

Au 31 décembre 2001, en matière d'échanges électroniques, un grand nombre de transactions ont été effectuées, dont :

- le changement d'adresse par voie électronique : 10 000 particuliers se sont prévalus de ce nouveau service depuis son implantation en juin 2001 ;
- la transmission électronique des paiements (plus de 9 milliards de dollars représentant plus de 780 000 transactions bancaires au 28 février 2002) ;
- la transmission électronique de plus de 86 % des relevés pour l'année d'imposition 2001.

#### **Axe 3 - Poursuivre les échanges et la concertation avec les citoyens et les partenaires**

Avec plus de 6 millions de contacts annuellement avec sa clientèle, ses partenaires, ainsi que différentes associations spécialisées telles l'Association de planification fiscale et financière, l'Institut des cadres fiscalistes, l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec, l'Ordre des comptables agréés du Québec, etc., le Ministère est en mesure d'obtenir de l'information pertinente facilitant l'identification des améliorations administratives ou fiscales.

#### **Axe 4 - Réduire les contraintes administratives et réglementaires du secteur de la fiscalité**

Au fil des ans, le Groupe conseil sur l'allégement réglementaire a formulé de multiples recommandations dans ses différents rapports, parmi celles-ci, 35 interpellent particulièrement le Ministère. Au 31 décembre 2001, 21 recommandations sont réalisées ou presque entièrement réalisées, 4 sont à l'étude et 10 font l'objet de discussions ou sont en attente de décisions de la part d'autres instances gouvernementales. Les efforts du Ministère sont d'ailleurs reconnus dans le dernier rapport du groupe conseil.

Ainsi, le Ministère ne néglige aucun effort pour réduire le fardeau administratif de ses clientèles et de ses partenaires et ce, en concertation avec celles-ci. Concrètement, cela se traduit notamment par :

- l'élimination de plus de 12 000 permis, licences et enregistrements (tabac et carburants) ;
- la réduction prévue de plus de 795 000 formalités administratives pour les employeurs qui choisiront le versement trimestriel des retenues à la source ;
- la révision de l'ensemble des régimes juridiques administrés par le Ministère dans le but d'identifier et d'alléger les obligations administratives des entreprises, associée à une démarche de consultation auprès des clientèles concernées. Les chantiers en cours sont:
  - ⇒ volet employeur ;
  - ⇒ volet taxes à la consommation ;
  - ⇒ volet crédits d'impôt ;
  - ⇒ volet *Loi sur le ministère du Revenu*.

## **Orientation 2 - Faciliter et accroître l'autocotisation**

Le Ministère a amorcé un virage important au cours des deux dernières années visant à instaurer une philosophie de service renouvelée qui met davantage l'accent sur l'accompagnement et l'éducation tout en encourageant les activités de prévention devant accroître et faciliter l'autocotisation.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2001, le Ministère a mis en oeuvre des milliers d'actions préventives en vue d'aider les contribuables et les mandataires à respecter leurs obligations fiscales. Concrètement, ces activités préventives se traduisent par des lettres expédiées à certaines clientèles présentant des particularités fiscales, des articles parus dans des publications ministérielles ou autres, des lettres de sensibilisation, des rencontres, des sessions d'information ou des conférences dans des salons, forums, congrès, colloques ou symposiums, des bulles d'information à la télévision communautaire, des programmes d'éducation et de sensibilisation dans les Cégeps, des visites éducatives, des cours de fiscalité adaptés à une industrie ciblée et inclus dans certains programmes réguliers d'enseignement professionnel, etc.

Au printemps 2001 et en janvier 2002, le Ministère a diffusé dans les écoles du matériel pédagogique intitulé *Taxes et impôts au Québec : pourquoi et pour qui ?* produit en français et en anglais. Ce programme a pour but d'initier les jeunes d'âge scolaire à la fiscalité québécoise, de les amener à comprendre la raison d'être des taxes et des impôts, et ce, dans une perspective d'équité et de respect des valeurs sociales. Le Ministère a réalisé deux versions du matériel didactique : l'une s'adressant aux enseignants et aux élèves de la 5<sup>e</sup> année du primaire (cours de sciences humaines) et l'autre à ceux de la 5<sup>e</sup> année du secondaire (cours d'éducation économique). Au printemps 2001, le matériel a été utilisé par 64,5 % des enseignants de la 5<sup>e</sup> année du primaire et par 84 % des professeurs d'éducation économique de la 5<sup>e</sup> année du secondaire.

## **Orientation 3 - Lutter contre les pertes fiscales et récupérer les sommes dues**

Au 31 décembre 2001, les activités régulières de récupération fiscale ont permis l'émission d'avis de cotisation pour un montant de 953,1 millions de dollars. Les récupérations fiscales financées par le Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont quant à elles atteint un montant de 14,4 millions de dollars. Les revenus générés par l'ensemble des activités de récupération fiscale atteignent donc au 31 décembre 2001, un montant de 967,5 millions de dollars. Ce montant représente 95,3 % de l'objectif annuel de récupération fiscale (1 014,7 millions de dollars), objectif que le Ministère prévoit largement dépasser d'ici la fin de l'année financière.

Au 31 décembre 2001, les activités de recouvrement du Centre de perception fiscale ont permis au gouvernement d'encaisser des recettes additionnelles de plus de 760 millions de dollars. Cette somme représente 76,1 % de l'objectif annuel prévu de l'exercice 2001-2002 (1 005 millions de dollars).

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi ses travaux d'obtention d'extraits de banques de données externes, lesquels sont utilisés à des fins de comparaison, de couplage ou d'appariement. Le recours à ces données est nécessaire à l'application des lois fiscales et contribue à la poursuite des activités du Ministère en matière de lutte contre le travail au noir

et l'évasion fiscale. Son rapport d'activité, au 31 mars 2001, en cette matière, a été déposé à l'Assemblée nationale en octobre 2001.

#### **Orientation 4 - Assurer la protection des renseignements confidentiels**

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2001, le Ministère a déposé à l'Assemblée nationale, le projet de loi 14, de façon à donner suite notamment à des recommandations du Comité d'examen sur la gestion des renseignements confidentiels au ministère du Revenu (Comité tripartite gouvernemental).

De plus, le Ministère a posé de nombreux gestes pour sensibiliser ses employés à la protection des renseignements confidentiels. Ainsi, il a publié dans son journal interne plusieurs rubriques consacrées à la sécurité informatique, à l'éthique et au respect du caractère confidentiel de certains renseignements. Chaque employé a reçu un rappel des règles de confidentialité et a signé une déclaration de discrétion décrivant ses obligations à cet égard.

Enfin, le Ministère s'est doté de mesures supplémentaires de prévention, de contrôle et de détection. Il demeure continuellement à l'affût des améliorations à apporter aux mesures existantes et il évalue l'opportunité de mesures additionnelles dont celles exprimées par les organismes externes qui examinent régulièrement la gestion des renseignements confidentiels qu'il détient.

#### **Orientation 5 - Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel**

Des rencontres ont été tenues avec le personnel pour faire connaître les orientations stratégiques 2001-2003, les plans d'action sectoriels 2001-2002 et la *Déclaration de services aux citoyens* afin de susciter l'engagement et la mobilisation des actions.

La formation du personnel demeure une préoccupation constante au Ministère pour laquelle il investit près de 10 millions de dollars annuellement soit près de 3 % de sa masse salariale. Aussi, des moyens sont en place pour supporter le développement et l'accompagnement des gestionnaires.

Le Ministère a également poursuivi ses échanges réguliers avec les représentants de ses employés dans le cadre des comités sur l'organisation du travail. Des outils ont été développés pour faciliter la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Finalement, la majorité des gestionnaires ont assisté à des sessions de formation, de sensibilisation et de réflexion sur l'éthique.

# Cinquième partie

## L'utilisation des crédits 2002-2003

Dans son plan stratégique 2001-2003, le Ministère a retenu cinq grandes orientations qui guideront ses actions et les résultats recherchés au cours de l'exercice 2002-2003. Ces orientations sont :

- améliorer la qualité des services aux citoyens ;
- faciliter et accroître l'autocotisation ;
- lutter contre les pertes fiscales et récupérer les sommes dues ;
- assurer la protection des renseignements confidentiels ;
- miser sur l'expertise et l'engagement du personnel.

Pour chacune de ces orientations, le plan stratégique présente également les axes d'intervention, les objectifs et les indicateurs de résultat qui ont été retenus. Parmi les objectifs cernés, certains retiendront particulièrement l'attention au cours du prochain exercice, notamment ceux qui ont un impact sur les services à la clientèle ou sur certaines autres opérations indispensables pour le Ministère. Ces objectifs sont présentés ci-après en énonçant les principaux indicateurs de résultat, les cibles prévues et les principales actions déterminantes pour le Ministère.

<b>Orientation 1 : Améliorer la qualité des services aux citoyens</b>		
<b>Axes d'intervention</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs de résultat et cibles</b>
Offrir des services de qualité et adaptés aux besoins des citoyens.	Atteindre les objectifs énoncés dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> .	Taux d'atteinte de chacun des objectifs de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> .
	Améliorer la qualité des services rendus à la clientèle bénéficiant du <i>Programme de perception des pensions alimentaires</i> .	Délai de traitement des nouveaux jugements. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cible 2002-2003 : ⇒ 30 jours.</li> </ul>
		Délai de traitement des nouveaux dossiers de pension alimentaire faisant l'objet d'un défaut de paiement et d'exécution réciproque. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cible 2002-2003 : ⇒ 60 jours.</li> </ul> Taux d'adhésion au virement automatique. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cible 2002-2003 : ⇒ 70 %.</li> </ul>

<b>Orientation 1 : Améliorer la qualité des services aux citoyens</b>		
<b>Axes d'intervention</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs de résultat et cibles</b>
Accroître l'utilisation des technologies et des télécommunications.	Offrir, dans le site Internet, des services d'échanges électroniques conviviaux en matière de services d'inscription, de déclaration, de paiement et de renseignements généraux et fiscaux.	Nombre de services implantés par rapport aux cinq cibles prévues.
Réduire les contraintes administratives et réglementaires du secteur de la fiscalité.	En matière d'impôt et de taxes, réviser progressivement les mesures administratives et réglementaires touchant les entreprises et les employeurs, selon le plan gouvernemental d'allégement réglementaire.	Mesures révisées.
<b>Actions déterminantes :</b>		
— Assurer le suivi des taux d'atteinte des objectifs de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> .		
— Poursuivre la mise en place des mesures d'amélioration des services à la clientèle dont : <ul style="list-style-type: none"> <li>– moderniser la gestion et l'équipement des centres d'appels téléphoniques ;</li> <li>– mettre en place un programme d'évaluation continue de la qualité des renseignements fournis par téléphone ;</li> <li>– réviser les programmes de formation notamment en matière de fiscalité ;</li> <li>– mettre à jour la documentation fiscale et opérationnelle ;</li> <li>– poursuivre la conversion sous forme électronique des documents de référence ;</li> <li>– implanter graduellement le poste de travail électronique dans un concept d'aide à la tâche.</li> </ul>		
— Développer et améliorer certains systèmes de technologies de l'information afin d'améliorer la qualité du service au citoyen, tel qu'annoncé dans le <i>Discours sur le budget 2002-2003</i> du 1 <sup>er</sup> novembre 2001, dans le cadre du <i>Plan gouvernemental d'accélération des investissements publics en matière de technologies de l'information</i> et ce, pour <ul style="list-style-type: none"> <li>– la refonte du système de l'impôt des particuliers (TP-1) ;</li> <li>– le développement du système de traitement des déclarations de revenus des sociétés (DÉCOR).</li> </ul>		
— Poursuivre les travaux en vue d'offrir, d'ici 2003, une gamme élargie de nouveaux services électroniques dans l'Internet en lien avec cinq relations d'affaires jugées prioritaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'inscription des entreprises ;</li> <li>– les versements des entreprises ;</li> <li>– la conciliation automatisée des versements des employeurs ;</li> <li>– la déclaration de revenus des sociétés ;</li> <li>– le renseignement personnalisé, tant le renseignement général que celui relatif au dossier fiscal.</li> </ul>		

<b>Orientation 1 : Améliorer la qualité des services aux citoyens</b>		
<b>Axes d'intervention</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs de résultat et cibles</b>
<p>— Réaliser les travaux d'allégement réglementaire en concertation avec la clientèle concernée et/ou certains partenaires et ce, touchant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les obligations faites aux employeurs ;</li> <li>– les taxes à la consommation ;</li> <li>– une partie de la <i>Loi sur le ministère de Revenu</i>.</li> </ul>		
<b>Orientation 2 : Faciliter et accroître l'autocotisation</b>		
<b>Axes d'intervention</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs de résultat et cibles</b>
Favoriser l'observance fiscale en renforçant les activités de prévention auprès de la clientèle.	Accroître la compréhension de la population à l'égard de la fiscalité et des autres programmes gérés par le Ministère, plus particulièrement concernant les nouveautés ou des cas problématiques cernés.	Activités de prévention entreprises.
<b>Action déterminante :</b>		
— Réaliser des interventions ciblées de sensibilisation et de prévention.		
<b>Orientation 3 : Lutter contre les pertes fiscales et récupérer les sommes dues</b>		
<b>Axes d'intervention</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs de résultat et cibles</b>
Contre les problèmes et les stratagèmes d'évasion fiscale, de travail au noir et d'inobservance fiscale.	Détecter et récupérer les taxes et les impôts non déclarés par des activités de contrôle.	Résultats de récupération fiscale par rapport à l'objectif annuel 2002-2003. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cible 2002-2003: ⇒ 1 150, 6 M\$.</li> </ul>
Percevoir les sommes dues.	Recouvrer les sommes dues au gouvernement.	Taux de réalisation des recettes prévues selon les objectifs financiers. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cible 2002-2003 : ⇒ 1 040 M\$.</li> </ul>
<b>Actions déterminantes :</b>		
— Réaliser les activités et les projets permettant d'atteindre les objectifs ministériels de récupération fiscale ;		
— Mettre en place de nouvelles mesures visant à réduire l'évasion fiscale, dans les suites du <i>Discours sur le budget 2002-2003</i> du 1 <sup>er</sup> novembre 2001. Ces initiatives, notamment pour contre la réclamation frauduleuse de remboursements de taxes sur intrants, permettront de récupérer 100 millions de dollars par année auprès de contribuables fautifs ;		
— Poursuivre les travaux de recherche et de conception de nouvelles approches de détection et de contrôle sur les impôts et les taxes non déclarés ;		
— Recouvrer les créances fiscales et alimentaires.		

# Annexe

## LOIS ADMINISTRÉES EN TOUT OU EN PARTIE PAR LE MINISTÈRE

Le Ministère remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

### Les lois administrées par le Ministère

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

### Les lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

- *Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux* (L.R.Q., chapitre D-9).
- *Loi sur les droits successoraux* (L.R.Q., chapitre D-13.2).
- *Loi concernant les droits sur les transferts de terrains* (L.R.Q., chapitre D-17).
- *Loi concernant l'impôt sur la vente en détail* (L.R.Q., chapitre I-1).
- *Loi sur la sécurité du revenu* (L.R.Q., chapitre S-3.1.1).
- *Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel* (L.R.Q., chapitre S-34).
- *Loi concernant la taxe sur la publicité électronique* (L.R.Q., chapitre T-2).
- *Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie* (L.R.Q., chapitre T-3).
- *Loi concernant la taxe sur les télécommunications* (L.R.Q., chapitre T-4).

### Les lois administrées partiellement par le Ministère

- *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (L.R.Q., chapitre D-7.1).
- *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q., chapitre F-2.1).
- *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1).
- *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (L.R.Q., chapitre R-5).
- *Loi sur le Régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9).
- *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (L.R.Q., chapitre S-32.001).
- *Loi sur la taxe d'accise, parties VIII, IX et annexes* (L.R.C., 1985, chapitre E-15)