

R4A1
B83
2000/01
1
QL
P. gouv.



Gouvernement du Québec
Ministère du Revenu

Cahier explicatif des crédits 2000-2001

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

19 avril 2000



Gouvernement du Québec
Ministère du Revenu

Cahier explicatif des crédits 2000-2001

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

19 avril 2000

Table des matières

Coup d'œil sur le ministère du Revenu du Québec.....	3
Le principe de la fiscalité québécoise.....	3
Sa mission.....	3
Ses principales fonctions.....	3
Son rôle conseil.....	3
Les programmes sociofiscaux et sociaux qu'il administre.....	4
Sa clientèle.....	5
Son budget 2000-2001.....	6
La structure de programmes du Ministère.....	6
Les fonds spéciaux administrés par le Ministère.....	6
Le budget de dépenses 2000-2001 et les crédits à voter.....	7
Ventilation du budget de dépenses 2000-2001.....	8
Le portrait de l'effectif.....	8
Sa structure administrative.....	10
Organigramme au 31 mars 2000.....	10
Les mandats des unités administratives.....	10
L'atteinte des objectifs stratégiques 1999-2002.....	13
La facilitation de l'observance fiscale.....	13
La préservation de la base des revenus.....	13
La lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.....	13
La facilitation du paiement des pensions alimentaires.....	14
L'utilisation de l'expertise et de l'engagement des employés pour atteindre les résultats attendus par la clientèle et par le gouvernement.....	14
L'utilisation des crédits 2000-2001.....	15
Le contexte et les grands enjeux.....	15
L'évolution de la fiscalité et de la clientèle.....	15
L'importance des revenus perçus et des sommes redistribuées par le Ministère.....	15
Les principaux enjeux.....	15
Les orientations stratégiques.....	15
Faciliter et accroître l'observance fiscale pour la clientèle.....	16
Lutter contre les pertes fiscales.....	16
Faciliter le paiement des pensions alimentaires.....	17
Contribuer à l'effort de simplification et d'amélioration de la fiscalité.....	17
Optimiser l'utilisation des ressources pour rendre de meilleurs services.....	18
Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel.....	18
Annexe 1 – Les engagements ministériels au 31 décembre 1999.....	21
Annexe 2 – Les échanges électroniques.....	32

Note au lecteur

Ce document a été constitué à partir des informations déjà publiées dans le Livre des crédits et dans le Plan ministériel de gestion des dépenses

.....

Première partie

Coup d'œil sur le ministère du Revenu du Québec

Le principe de la fiscalité québécoise

Le système fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation. En vertu de ce principe, il appartient à chacun de fournir les renseignements nécessaires concernant ses revenus et déductions, de calculer et de verser sa part d'impôts et de taxes.

Sa mission

Le ministère du Revenu du Québec, fort de l'expertise et de l'engagement de son personnel ainsi que de son association avec les partenaires concernés, a pour mission de :

- Assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- Administrer le programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- Administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- Recommander au gouvernement les ajustements 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 à certains revenus. Cette mission témoigne aussi de la diversité des mandats confiés au Ministère au fil des années.

Ses principales fonctions

L'essentiel des fonctions du ministère du Revenu du Québec concourt à assurer la plus grande performance possible du système d'autocotisation. Que ce soit par ses fonctions d'accueil et de renseignements, par ses fonctions de cotisation des contribuables et des mandataires (impôts, retenues à la source et taxes) ou par ses fonctions relatives aux oppositions, le Ministère cherche à faciliter aux citoyens la réalisation de leurs responsabilités de contribuables ou mandataires et à leur assurer un traitement équitable. Par ses fonctions de contrôle, de recotisation, de vérification et d'enquête, le Ministère assume sa fonction principale de perception des revenus de l'État.

Le Ministère assume, en outre, un rôle conseil auprès du ministère des Finances et du gouvernement ; il gère aussi différents programmes à caractère social, notamment le programme de perception des pensions alimentaires. Il perçoit également des contributions pour différents fonds ou régimes publics.

Son rôle conseil

Le Ministère assume ce rôle de diverses façons. Il est d'abord responsable de la rédaction des lois et des règlements pour l'application de la politique fiscale. De plus, à titre d'administrateur des lois fiscales, le Ministère est à même de constater comment la politique fiscale se traduit dans son application quotidienne, quels sont ses impacts sur des situations particulières et ses effets sur le plan de l'équité pour les contribuables et les mandataires québécois. Des imprécisions ou des zones grises de la législation peuvent être aussi mises en lumière par l'étude des dossiers en opposition, les demandes

d'interprétation ou les causes portées devant les tribunaux tout autant que des comportements abusifs de la part de certains contribuables et mandataires.

S'appuyant sur cette expérience, le Ministère formule des suggestions fiscales au ministère des Finances. Ces suggestions sont axées sur la simplification des lois et des règlements en vigueur et sur la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Il collabore aussi avec d'autres ministères et organismes sur des questions à incidence fiscale.

Les programmes sociofiscaux et sociaux qu'il administre

Bien que la raison d'être première de l'administration fiscale soit la perception des revenus fiscaux, elle participe également aux missions sociale et économique du gouvernement. En effet, dans un objectif de simplicité, d'économie et d'efficacité, le Ministère s'est vu confier l'administration complète ou partielle de certains **programmes de distribution de revenus**. Ces programmes sont :

1. l'aide aux parents pour leur revenu de travail (APPORT), appliquée en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu*. Ce programme a été conçu pour inciter les personnes à faible revenu à intégrer le marché du travail et à y demeurer ;
2. l'allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles à faibles revenus, appliquée en vertu du *Décret sur le programme d'allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles*. L'objectif du programme est d'alléger le fardeau financier que représente le coût du logement pour les personnes âgées de 55 ans ou plus et pour les familles à faibles revenus. Ce programme remplace Logirente et la prestation spéciale d'allocation-logement ;
3. la nouvelle allocation familiale, en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Le Ministère contribue à sa gestion en transmettant à la Régie des rentes du Québec les informations sur les revenus des parents qui ont des enfants à charge pour qu'elle fixe et verse en conséquence le montant de l'allocation ;
4. le remboursement d'impôts fonciers (RIF), appliqué en vertu de la *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers*. Il vise à donner une compensation aux personnes dont la part de revenus consacrés aux taxes foncières est trop élevée.

En raison de leurs modes de financement, le Ministère perçoit également des sommes pour le compte d'autres fonds ou organismes. Mentionnons, entre autres :

- le Fonds des pensions alimentaires (*Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, 1995) : le parent qui doit payer une pension alimentaire doit, par l'entremise des retenues à la source s'il est salarié ou des acomptes provisionnels s'il est travailleur autonome, la verser au ministre du Revenu au bénéfice du parent ayant la garde de l'enfant. Deux fois par mois, le ministre verse au créancier alimentaire le montant de la pension ;
- le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, institué en 1996 dans le cadre du Sommet sur l'économie et l'emploi : ce fonds est financé à parts égales par les particuliers et les entreprises qui ont de l'impôt à payer. Le Ministère, au moyen de la déclaration de revenus des particuliers et de la déclaration des sociétés, perçoit les cotisations et les remet au Fonds ;
- le Fonds de partenariat touristique (*Loi instituant le Fonds de partenariat touristique*, 1996) : ce fonds est financé par une taxe spécifique sur l'hébergement applicable depuis avril 1997 dans certaines régions. Le Ministère perçoit la taxe et la verse au Fonds, déduction faite des frais de perception ;
- la Société québécoise de récupération et de recyclage (bulletin d'information 99-1 du 30 juin 1999 du ministère des Finances. La disposition législative est en cours d'élaboration) : ce fonds est financé par un droit environnemental de 3 \$ par pneu neuf de véhicule routier afin de poursuivre le Programme de gestion intégrée des pneus hors d'usage et d'amorcer un nouveau programme de nettoyage des nombreux lieux d'entreposage des pneus usagés au Québec ;
- la Régie de l'assurance-maladie du Québec : le Ministère perçoit les cotisations au régime d'assurance-médicaments, implanté en 1997, en vertu de la *Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec* ;
- la Régie des rentes du Québec : le Ministère perçoit les sommes à partir des retenues à la source des employeurs et des acomptes provisionnels des travailleurs autonomes, puis les transmet à la Régie périodiquement ; il fait les ajustements demandés par les contribuables dans leur déclaration de revenus ;

- la Commission des normes du travail : le Ministère perçoit une fois l'an les sommes relatives à la cotisation des employeurs pour le financement de la Commission.

Sa clientèle

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

Clientèle	99-12-31	98-12-31
Contribuables (particuliers)	5 329 192 ¹	5 186 847
Contribuables (particuliers en affaires)	460 063 ¹	458 572
Contribuables (sociétés)	407 490	386 004 ²
Mandataires (TVQ)	516 960	497 455
Mandataires (TPS)	499 429	484 334
Mandataires (tabac et carburants)	18 589	18 008
Mandataires (retenues à la source)	297 932	295 035
Créanciers et débiteurs du programme <i>Perception des pensions alimentaires</i>	172 539	144 642
Bénéficiaires du programme <i>APPORT</i>	46 410	48 735
Bénéficiaires de l'allocation-logement	115 087	125 719
Bénéficiaires du remboursement d'impôts fonciers	1 025 652	744 695
Bénéficiaires du crédit TVQ	2 239 140	2 106 975

¹ Selon les déclarations originales traitées pour l'année d'imposition 1998 seulement.

² À la suite d'une mise à jour des fichiers ministériels, le dénombrement des sociétés a été révisé.

Le Ministère est aussi mandataire du gouvernement du Québec et de certains de ses organismes. Il est mandataire du gouvernement fédéral et des créanciers alimentaires.

À ce titre, il perçoit des montants, notamment pour les ministères et organismes suivants :

- la Régie des rentes du Québec ;
- la Régie de l'assurance-maladie du Québec ;
- la Commission des normes du travail ;
- l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), pour la perception de la TPS au Québec ;
- le ministère des Finances (Fonds de lutte contre la pauvreté) ;
- le ministère des Finances (Fonds national de formation de la main-d'œuvre) ;
- l'Agence métropolitaine de transport ;
- le ministère des Finances (Fonds de partenariat touristique) ;
- le ministère de l'Environnement et de la Faune (Société Québécoise de récupération et de recyclage).

Le Ministère effectue également la compensation des créances pour :

- le ministère de la Solidarité sociale (aide de dernier recours) ;
- le ministère de l'Éducation (bourses d'études) ;
- la Société d'habitation du Québec (divers programmes).

Deuxième partie

Son budget 2000-2001

La structure de programmes du Ministère

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

Éléments de programmes

Élément	2000-2001
1	Cotisation et vérification
2	Administration, soutien et opérations centrales
3	Perception
4	Pensions alimentaires
5	Provision
Fonds de perception (ministère 808) du Centre de perception fiscale	
Élément 1 – Administration fiscale	
Élément 2 – Frais de recouvrement	
Élément 3 – Pensions alimentaires	
Élément 4 – Évasion fiscale	
Fonds des pensions alimentaires (ministère 440, programme 50)	
Fonds des technologies de l'information (ministère 825)	
Compte de gestion TPS (ministère 440, programme 40)	

L'élément 1, **Cotisation et vérification**, regroupe les activités de cotisation des contribuables et des mandataires ainsi que les activités de vérification des dossiers de contribuables et de mandataires réalisées par deux directions générales, la Direction générale de la capitale et des régions et la Direction générale de la métropole.

L'élément 2, **Administration, soutien et opérations centrales**, regroupe les activités centralisées de traitement des informations des contribuables et des mandataires, d'enquêtes, de traitement des oppositions et des plaintes logées par les contribuables. Il regroupe également les activités de support en gestion (ressources humaines et matérielles, budgétaires, informationnelles), les activités normatives et législatives, les communications, ainsi que l'ensemble des activités du Cabinet du ministre du Revenu et de celui du sous-ministre. Les activités liées à la planification stratégique, à l'évaluation de programmes, à la vérification interne et à la coordination des projets de lutte contre l'évasion fiscale font aussi partie de cet élément.

L'élément 3, **Perception**, regroupe les crédits nécessaires au financement des activités du Fonds de perception qui consistent à percevoir les sommes dues au Ministère.

L'élément 4, **Pensions alimentaires**, comprend les crédits réservés pour les activités relatives à la perception des pensions alimentaires par le Fonds des pensions alimentaires.

Enfin, l'élément 5, **Provision**, constitue une provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit du Ministère destiné à l'opération « Percevoir tous les revenus dus au gouvernement ».

Les fonds spéciaux administrés par le Ministère

Fonds de perception

Ce fonds a été créé conformément à l'article 97 de la *Loi sur le ministère du Revenu* afin de permettre la réalisation du mandat de l'unité autonome de service qu'est le Centre de perception fiscale.

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

Ce fonds est affecté au financement des dépenses engagées par le ministère du Revenu dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information et de ses travaux de mise à niveau des actifs informationnels.

Le budget de dépenses 2000-2001 et les crédits à voter

Le budget de dépenses du Ministère s'élève à 721,2 millions de dollars pour l'exercice financier 2000-2001 dont 614,6 millions de dollars de budget de dépenses pour le programme 01 « Administration fiscale » et 106,6 millions de dollars de crédits extrabudgétaires pour la gestion du compte TPS. Par rapport au budget de dépenses comparatif de 754,1 millions de dollars de l'exercice financier 1999-2000, nous observons une variation à la baisse de 32,9 millions de dollars. Cette variation s'explique par les facteurs illustrés dans le tableau suivant.

Sommaire de la variation budgétaire

Programme 01 – Administration fiscale	Montant (M \$)
Diminution de la provision pour mauvaises créances	(62,0)
Financement des coûts de croissance du Ministère	16,0
Financement des coûts de croissance du Fonds des pensions alimentaires	4,5
Financement de l'augmentation des coûts de conventions collectives	4,3
Total pour le programme 01	(37,2)
Crédits extrabudgétaires (compte de gestion TPS)	
Variation du coût des activités reliées à la TPS	4,3
Total pour le Ministère	(32,9)

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 du Ministère et crédits à voter Exercices 2000-2001 et 1999-2000

Par programme	Montant (000 \$)	
	2000-2001	1999-2000
Programme 01 – Administration fiscale	614 613,7	651 773,5 ⁽¹⁾
Enveloppe TPS ⁽²⁾	106 558,3	102 258,0
Total du budget de dépenses	721 172,0	754 031,5
Soustraire		
Enveloppe TPS	(106 558,3)	(102 258,0)
Crédits permanents	(198 646,5)	(260 646,5)
Budget de dépenses pour l'amortissement des immobilisations du Ministère	(1 500)	(2 470,7)
Ajouter		
Budget d'investissement		
Immobilisations	2 049,9	365,0
Prêts, placements et avances	15,0	15,0
Crédits à voter	416 532,1	389 036,3

1. Les crédits de 647,4 millions de dollars apparaissant au *Livre des crédits 1999-2000* ont été redressés pour fin de comparaison : ajout de 5,4 millions de dollars pour le coût des conventions collectives, 1,0 million de dollars pour le coût des loyers ; retrait de 2,0 millions de dollars pour transferts interministériels.

2. Pour 1999-2000, estimation de la dépense au 17 mars 2000

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.

Sommaire des fonds spéciaux

	Dépenses d'opération		Investissements	
	Prévues 2000-2001 (000 \$)	Probables 1999-2000 (000 \$)	Prévus 2000-2001 (000 \$)	Probables 1999-2000 (000 \$)
Fonds de perception	55 633,0	58 359,9	457,1	1 493,6
Fonds des pensions alimentaires	38 731,1	34 073,3	1 567,5	1 500,0
Fonds des technologies de l'information	33 835,6	26 902,4	35 523,4	36 219,4
Total	128 199,7	119 335,6	37 548,0	39 213,0

Ventilation du budget de dépenses 2000-2001

En fonction des cinq éléments décrits précédemment à la structure de programmes, la ventilation des crédits 2000-2001 du Ministère est la suivante :

Tableau comparatif
Exercices 2000-2001 et 1999-2000

Supercatégories	Éléments					2000-2001	1999-2000
et catégories	1	2	3	4	5	Total	Total
	(000 \$)						
Rémunération	113 284,3	109 121,5 ⁽¹⁾	-	-	22 435,4	244 841,2	224 422,6
Fonctionnement	30 500,9	96 115,5	295,9	-	3 475,3	130 387,6	126 749,8
Capital							
Affectation à un fonds spécial							
Rémunération				23 857,3		23 857,3	30 787,3
Fonctionnement			30 766,7	6 702,3		37 469,0	35 507,7
Capital		28 335,7		1 779,0		30 114,7	24 703,2
Intérêt		3 799,9		1 041,0		4 840,9	4 499,9
	-	32 135,6	30 766,7	33 379,6	-	96 281,9	95 498,1
Transfert							
Soutien	-	103,0	-	-	-		103,0
Créances douteuses et autres	-	-	143 000,0	-	-		143 000,0
Total	143 785,2	237 475,6	174 062,6	33 379,6	25 910,7	614 613,7	651 773,5
Effectif total	2 864	2 121			575	5 580	5 560

1. Incluant une allocation temporaire de 4,5 M\$ pour le programme de perception des pensions alimentaires.

Le portrait de l'effectif

L'effectif autorisé du Ministère en 1999-2000 comptait 8 334 ETC. En 2000-2001, il s'élève à 8 294 ETC, comme le montrent les tableaux suivants.

Conciliation de l'effectif autorisé

Effectif au Livre des crédits 1999-2000	8 334
Moins : transferts interministériels	(40)
Effectif comparatif 1999-2000	8 294
Effectif autorisé pour 2000-2001	8 294 ⁽¹⁾
Variation nette de l'effectif autorisé 2000-2001 par rapport à l'effectif autorisé au Livre des crédits 1999-2000	(40)

1. Excluant l'augmentation prévue de 70 ETC due à une allocation temporaire de 4,5 M\$ pour le programme de perception des pensions alimentaires.

Effectif autorisé
Exercice 1999-2000

Effectif	Régulier	Autre	Total
Effectif des programmes ⁽¹⁾	4 357	1 203	5 560
Effectif du compte de gestion TPS	1 036	404	1 440
Sous-total	5 393	1 607	7 000
Effectif des fonds spéciaux ⁽²⁾	584	710	1 294
Total	5 977	2 317	8 294⁽³⁾

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

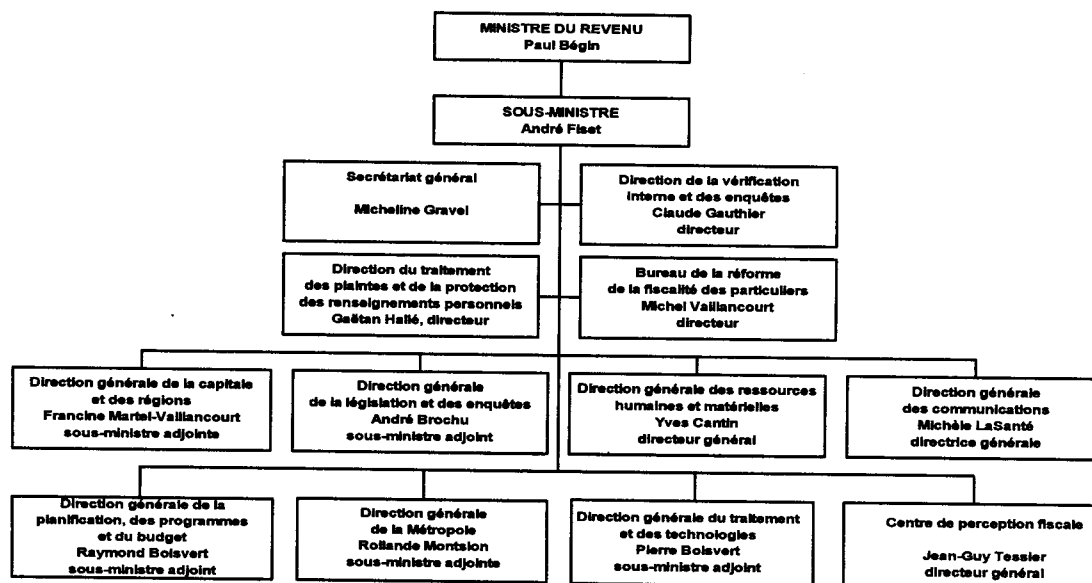
2. Inclut les effectifs du Fonds des pensions alimentaires (584 ETC) et du Fonds de perception (710 ETC).

3. Exclut l'augmentation prévue de 70 ETC due à une allocation temporaire de 4,5 M\$ pour le programme de perception des pensions alimentaires.

Troisième partie

Sa structure administrative

Organigramme au 31 mars 2000



Les mandats des unités administratives

Les unités opérationnelles

La Direction générale de la capitale et des régions

La Direction générale de la métropole

La Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR) et la Direction générale de la métropole (DGMET) s'assurent de l'exactitude des déclarations produites au ministère du Revenu du Québec par les contribuables (particuliers et sociétés) ainsi que par les mandataires (employeurs et percepteurs des taxes à la consommation). Elles fournissent au public des services de renseignement, d'enregistrement, d'encaissement, d'analyse et de règlement des dossiers, des services de vérification et de livraison d'avis de nouvelle cotisation et d'avis de détermination, ainsi que des services de remboursement de droits. Enfin, elles offrent le programme de formation des bénévoles ; elles participent aussi aux activités publiques du Ministère en région et représentent ce dernier. Il est à noter que la DGCAR est également responsable du Programme de perception des pensions alimentaires pour l'ensemble du Québec.

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, la Direction des programmes et des ressources et la Direction des services techniques.

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

La Direction générale du traitement et des technologies

Le mandat de la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT) est, d'une part, 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 soit acheminé sans délai, selon la forme exigée, tout document en provenance de l'extérieur aux unités chargées de saisir

les données et de prendre les décisions opportunes, de façon à ce que ces dernières soient communiquées adéquatement aux personnes intéressées, en temps voulu. Ces activités opérationnelles ont comme caractéristique d'être des activités de soutien à la réalisation des processus de production des autres unités opérationnelles du Ministère. Ce sont les activités d'expédition et de réception du courrier, d'encaissement, de saisie des données, de conservation et de gestion des documents papier, ainsi que les activités d'exploitation du centre informatique. En plus, la DGTT assure la conception, l'évolution et l'entretien des processus opérationnels du Ministère.

D'autre part, la DGTT est responsable d'établir et de maintenir à jour le plan directeur des systèmes d'information qui s'appuie sur les orientations et les priorités ministérielles, et de conseiller les autorités du Ministère sur les choix de priorités et d'investissements dans les programmes à mettre en œuvre pour soutenir sa mission gouvernementale. Elle est responsable du développement, de l'actualisation et de l'entretien des systèmes informatiques et administratifs du Ministère. Elle assure enfin la sécurité dans l'utilisation des technologies de l'information, assiste et conseille les directions générales et leur personnel dans l'utilisation des technologies de l'information et élabore la programmation budgétaire des technologies de l'information.

Le Centre de perception fiscale

Le Centre de perception fiscale (CPF) est une unité autonome de service. Il a comme mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues au Ministère en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux en vertu des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise* relativement à la perception de la TPS sur le territoire québécois.

Le CPF a aussi le mandat de percevoir, auprès des débiteurs alimentaires, les sommes dues lorsque le prélèvement de ces sommes n'a pu être assuré par le Ministère à l'égard des pensions alimentaires. De plus, le CPF conseille le Ministère en matière de perception fiscale.

Les unités de soutien

Le Bureau du sous-ministre

Le Bureau du sous-ministre regroupe des services ministériels de soutien au cabinet ministériel, au 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 et ses activités opérationnelles ont un impact stratégique sur l'atteinte des objectifs du Ministère. Ses composantes sont la Direction du traitement des plaintes et de la protection des renseignements personnels, le Secrétariat général du Ministère, la Direction de la vérification interne et des enquêtes et le Bureau de la réforme de la fiscalité des particuliers.

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 planification stratégique. Elle assume un rôle conseil auprès des autorités du Ministère au regard de la politique fiscale et de tout autre programme gouvernemental. Elle coordonne également, du point de vue des contenus, les échanges de données avec les autres ministères, les organismes publics et les municipalités, la réalisation du Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ainsi que le projet de développement de la centrale de données. Elle assure le contrôle des revenus, des recettes et des remboursements, procède à des analyses statistiques et soutient la gestion budgétaire du Ministère. Elle est responsable 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 ministère des Finances en ce qui a trait aux données fiscales ainsi qu'aux publications statistiques.

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*, ainsi qu'à d'autres lois lorsque le Ministère est interpellé. Elle diffuse des interprétations sous forme de bulletins externes et vérifie l'application de ces interprétations au sein du Ministère. Elle rend des décisions anticipées, à la demande des contribuables et des mandataires. 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 loi et de règlement.

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 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 également 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.

Par ailleurs, elle contribue à contrer l'évasion fiscale en recueillant les preuves suffisantes pour poursuivre les fraudeurs devant les tribunaux. À cette fin, elle prend en charge les enquêtes spéciales, les échanges de renseignements en matière de fraude et les relations avec les corps policiers.

Enfin, elle assume la coordination des affaires autochtones.

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, supporter l'implantation des changements administratifs et technologiques et assurer un climat de travail où les ressources humaines sont efficaces et efficientes. Elle collabore avec les représentants syndicaux en vue d'atteindre des objectifs partagés. Elle fournit du soutien et conseille en organisation du travail, en dotation, en administration des conditions de travail, de même qu'en formation et en perfectionnement. Enfin, elle administre la paye et les avantages sociaux.

Elle est responsable de la gestion des espaces et de l'aménagement des édifices occupés par le Ministère. En matière de télécommunications, la DGRHM a pour mission de conseiller, de planifier, de coordonner et de fournir les moyens de télécommunications pour le Ministère. Elle assure l'approvisionnement ainsi que 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.

La Direction générale des communications

La Direction générale des communications conçoit et produit l'ensemble des communications ministérielles de nature informative ou administrative. Ainsi, elle soutient et conseille le Ministère en matière de stratégie de communication, d'information à la clientèle, de relations publiques, de publicité et de relations avec les médias. Elle est responsable de la vitrine internet du Ministère et de la gestion informationnelle. Elle est aussi chargée de la conception, de l'approvisionnement et de la distribution pour les formulaires et autres communications de nature administrative préparés par le Ministère.

Quatrième partie

L'atteinte des objectifs stratégiques 1999-2002

La facilitation de l'observance fiscale

Le Ministère a mis en oeuvre plusieurs actions en vue d'aider les contribuables et les mandataires à respecter leurs obligations fiscales. Les interventions les plus significatives à ce chapitre sont les suivantes :

- La réponse à une clientèle et à une demande de services très volumineuse qui a nécessité une croissance des investissements au chapitre des services à la clientèle ;
- L'implantation du volet « Prise en charge des demandes de la clientèle » du guichet de services dédiés aux entreprises et la réalisation d'expériences pilotes concernant le volet « Aide aux entreprises en démarrage » ;
- Le développement d'une application permettant aux particuliers de transmettre au Ministère leur déclaration de revenus 1999 et suivantes par le réseau Internet ;
- La poursuite des travaux sur les échanges électroniques dont le démarrage, en collaboration avec une institution financière, d'un projet pilote visant à développer un nouveau service de remises électroniques pour les taxes et les retenues à la source ;
- Une association soutenue avec les représentants de la clientèle et des partenaires du milieu fiscal et de celui des affaires afin de mieux connaître la clientèle, ses besoins et ses préoccupations face à l'administration de la fiscalité ;
- La mise en oeuvre de mesures visant à faciliter les obligations fiscales et à alléger le fardeau administratif de certains clients (ex. : tabac et carburant, travailleurs autonomes).

La préservation de la base des revenus

Au 31 décembre 1999, les activités régulières de récupération fiscale ont permis l'émission d'avis de cotisation pour un montant de 486,5 M\$. Cette somme représente 66,1 % de l'objectif original de 736,0 M\$ de l'exercice 1999-2000. Pour améliorer ses interventions de récupération fiscale, le Ministère a, entre autres, intensifié son approche de vérification assistée par ordinateur et implanté le système de mécanisation des activités de délinquance (MAD).

Au 31 décembre 1999, les activités de recouvrement du Centre de perception fiscale (CPF) ont permis au gouvernement d'encaisser des recettes additionnelles de 700,3 M\$. Cette somme représente 82 % de l'objectif annuel prévu de l'exercice 1999-2000 (855,0 M\$). Le CPF a poursuivi l'implantation du système de perception intégré des créances (SPIC). Il a aussi introduit un mode de perception allégé des petites créances lui permettant d'assurer un traitement plus rapide de ces créances. Il a poursuivi ses efforts également en vue d'étendre la compensation gouvernementale à d'autres organismes.

La lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir

Au 31 décembre 1999, les récupérations fiscales financées par le Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont atteint un montant de 265,4 M\$. Cette somme représente 60,3 % de l'objectif de 440,0 M\$ de l'exercice 1999-2000. Pour assurer la pérennité de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, le Ministère a réalisé des travaux visant à implanter une unité administrative permanente dédiée aux fonctions de recherche et de développement en cette matière. De plus, les travaux de lutte se sont poursuivis dans plusieurs secteurs d'activité économique. C'est le cas notamment dans le secteur de l'industrie du transport par taxi ainsi que dans celui de l'industrie du vêtement. Le Ministère a également réalisé des vérifications et des enquêtes en regard du problème des « zappers » avec certaines caisses enregistreuses dans le secteur de la restauration.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi ses travaux d'obtention, de comparaison, de couplage ou d'appariement d'extraits de banques de données. Son rapport d'activités, au 31 mars 1999, en cette matière, a été déposé à l'Assemblée nationale en octobre 1999. Outre les activités de sensibilisation du personnel, le Ministère a réalisé plusieurs travaux à l'égard de la protection des renseignements confidentiels. Il a assumé la coordination des travaux du comité tripartite (ministère du Revenu,

ministère de la Justice et ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration) d'examen sur la gestion des renseignements confidentiels au ministère du Revenu et entrepris les démarches requises pour mettre en application les recommandations de ce Comité. Il a mis en place également une série de mesures visant à donner les suites requises aux conclusions et recommandations de la Commission d'enquête sur les allégations relatives à la divulgation de renseignements fiscaux et de nature confidentielle (Commission Moisan).

La facilitation du paiement des pensions alimentaires

Le Ministère a oeuvré à la mise en place des mesures prévues au plan d'amélioration des services du programme *Perception des pensions alimentaires*. Ces mesures ont permis une diminution importante des délais de traitement des dossiers. Dans le cas des nouvelles ordonnances, le délai moyen de 148 jours au 30 juin 1998 a été ramené à un délai moyen de 60 jours au 31 décembre 1999. Une révision du processus de perception des créances alimentaires a été réalisée. Elle a permis de réduire le temps consacré au traitement de ces dossiers.

L'utilisation de l'expertise et de l'engagement des employés pour atteindre les résultats attendus par la clientèle et par le gouvernement

Des rencontres ont été tenues avec le personnel pour échanger sur les orientations stratégiques. Des démarches de sensibilisation et des travaux ont été réalisés également pour améliorer la reddition de comptes, notamment en matière de suivi des revenus, de la récupération fiscale et des indicateurs. La formation a aussi été une préoccupation importante. Des moyens ont été mis en place pour supporter le développement et l'accompagnement des gestionnaires. De plus, plusieurs employés ont participé à de nombreuses sessions de formation sur divers sujets. Un cadre de gestion des normes ministérielles a également été préparé pour permettre au personnel d'avoir accès plus facilement à l'information nécessaire à l'exercice de ses fonctions. 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 sujets tels que le télétravail, le guichet de services dédiés aux entreprises et l'autoroute de l'information y ont été discutés.

Cinquième partie

L'utilisation des crédits 2000-2001

Le contexte et les grands enjeux

L'évolution de la fiscalité et de la clientèle

La fiscalité et son administration sont considérées complexes par la majorité des intervenants. L'utilisation de la fiscalité comme levier économique et élément d'appui aux objectifs de solidarité et d'équité sociale peut expliquer cette complexité. Néanmoins, le Ministère se doit de mettre en place des conditions facilitantes pour l'administration de celle-ci, notamment pour sa clientèle considérable et variée qui est en constante évolution.

Ces clients ont des besoins et des moyens variés pour transiger avec le Ministère. Ils exigent de plus en plus des services adaptés à leurs besoins. L'utilisation des technologies de l'information, dont le réseau Internet, fait partie des demandes de la clientèle. Le Ministère est également intéressé à mieux connaître les besoins et les préoccupations de sa clientèle. C'est pourquoi il rencontre régulièrement des représentants de la clientèle et ses partenaires du milieu fiscal et de celui des affaires. Le Ministère est également préoccupé par la protection des renseignements personnels et le respect du secret fiscal. En conséquence, il adapte les moyens utilisés pour assurer cette protection selon les besoins.

L'importance des revenus perçus et des sommes redistribuées par le Ministère

Le Ministère a perçu 31 800,0 M\$ (incluant 4 100,0 M\$ reliés au Fonds des services de santé) en revenus fiscaux en 1998-1999, dont 96,3 % par l'autocotisation et 3,7 % par les activités de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir et celles de récupération fiscale. À cela, s'ajoutent 10 800,0 M\$ (incluant 5 600,0 M\$ reliés à la TPS) de recettes extrabudgétaires perçues pour d'autres organismes. Les activités de recouvrement ont permis quant à elles d'encaisser des recettes additionnelles de 870,4 M\$ durant la même période. Les programmes de contrôle mis en place par le Ministère lui permettent de rester alerte sur les moyens utilisés pour contourner les obligations fiscales. Ils sont essentiels pour accroître le réflexe de l'autocotisation, corriger les comportements déviants et maintenir la confiance dans le système fiscal. Ils traduisent aussi un message clair d'équité fiscale.

Par son action, le Ministère verse également des sommes d'argent à différents clients. En 1998-1999, il a versé 194,1 M\$ aux créanciers alimentaires et 21,3 M\$ au ministère de la Solidarité sociale dans le cadre du programme de perception des pensions alimentaires. Dans le cas des programmes *Aide aux parents pour leurs revenus de travail* (APPORT), *Allocation-logement* et *Remboursement d'impôts fonciers*, les montants versés sont respectivement de 22,6 M\$, 106,1 M\$ et 186,7 M\$. Dans le cas du crédit TVQ, les sommes versées sont de 313,6 M\$.

Les principaux enjeux

Dans un tel contexte, les principaux enjeux pour le Ministère se présentent comme suit :

- L'atteinte des résultats financiers (revenus et recettes fiscales) attendus par le gouvernement et la réduction significative des pertes fiscales associées, entre autres, à l'évasion fiscale et au travail au noir dans le cadre des ressources qui lui sont consenties (au plan de la récupération fiscale, le Ministère vise à atteindre un objectif de 1,065 milliard de dollars) ;
- La simplification et la compréhension de l'administration du régime fiscal pour tous les clients malgré sa complexité, de même que l'adaptation des différents services et moyens utilisés par le Ministère pour gérer la fiscalité en fonction des nouveaux besoins (ex. : guichet de services dédiés aux entreprises, échanges électroniques, Internet) tout en répondant à des besoins plus traditionnels de la clientèle ;
- L'atteinte des engagements ministériels envers les citoyens en matière de qualité des services dans un contexte de croissance de la clientèle et de ses demandes ainsi que de ressources financières limitées (l'annexe 1 fait état des résultats atteints face à ces engagements) ;
- L'atteinte et le maintien des engagements formulés à l'égard de l'amélioration des services pour la clientèle du programme *Perception des pensions alimentaires* dans un contexte de croissance importante de la clientèle ;

- La mobilisation du personnel, son renouvellement ainsi que la préservation de l'expertise et du savoir faire qu'il a acquis dans un contexte de transformation des emplois, de difficultés de rétention de la main-d'oeuvre qualifiée et d'un vieillissement relatif du personnel ;
- La poursuite de l'implantation de technologies modernes, particulièrement pour faciliter les échanges électroniques avec la clientèle et pour améliorer la capacité de traitement, dans un contexte de rareté de ressources (l'annexe 2 dresse un portrait sur les échanges électroniques) ;
- Le maintien et l'accroissement de l'équité dans l'administration du régime fiscal, tout en gérant efficacement la dualité entre l'obtention et l'exploitation des renseignements requis et la garantie d'une protection étanche de leur confidentialité ;
- La mise en oeuvre des principaux changements issus du nouveau cadre de gestion gouvernemental (gestion par résultats) ainsi que des conditions favorisant une plus grande marge de manoeuvre au Ministère, incluant son mode d'organisation.

Les orientations stratégiques

Bien que certaines orientations stratégiques aient été regroupées, d'autres reformulées et certaines ajoutées, le Ministère aborde le cycle 2000-2003 en continuité avec le plan stratégique précédent. Le Ministère a formulé, autant que possible, des objectifs mesurables et ciblés. Dans certains cas, des objectifs de mesure ont été retenus afin de déterminer l'état de situation actuelle avant de se donner une cible réaliste

Faciliter et accroître l'observance fiscale pour la clientèle

L'une des principales préoccupations du Ministère est de s'assurer que tous les contribuables et mandataires s'acquittent librement et spontanément de leurs obligations fiscales. En fait, qu'ils déclarent eux-mêmes leurs revenus selon le principe de l'autocotisation prévu par le régime fiscal québécois. En conséquence, la responsabilité du Ministère consiste, d'une part, à leur faciliter la tâche par une offre de services adaptés aux besoins et par la qualité des services concernés. L'atteinte des objectifs retenus pour l'orientation « contribuer à l'effort de simplification et d'amélioration de la fiscalité » devrait contribuer également à la réalisation de la présente orientation. D'autre part, il doit poursuivre ses efforts de sensibilisation à l'égard des conséquences de l'évasion fiscale et du travail au noir sur le financement des services publics offerts à la population québécoise. Il se fixe en conséquence les deux axes d'intervention et les objectifs suivants :

Offrir des services de qualité et adaptés aux besoins de la clientèle

- Réviser, d'ici mars 2001, les engagements ministériels envers les citoyens dans la perspective d'une déclaration de services aux citoyens précisant les objectifs de qualité et de niveau des services offerts par le Ministère.
- Mettre progressivement en place dans toutes les directions régionales, d'ici mars 2002, des services d'aide au démarrage d'entreprises.
- Offrir progressivement dans Internet, d'ici mars 2003, des services d'inscription, de déclaration, de paiement et de renseignements.
- Mesurer annuellement, et améliorer la qualité des renseignements transmis à la clientèle.
- Mesurer annuellement, et augmenter le degré de clarté et de simplicité des formulaires et guides offerts à la clientèle ainsi que leur disponibilité.
- Adapter aux caractéristiques des différentes catégories de clientèle les moyens de communication.

Renforcer les activités de sensibilisation et de prévention auprès de la clientèle.

- Augmenter, d'ici mars 2002, de 77 % (septembre 1998) à 80 % la connaissance des citoyens à l'égard des conséquences négatives pour la société de l'évasion fiscale et du travail au noir.
- Hausser, d'ici mars 2002, de 19 % (juin 1997) à 25 % la proportion des citoyens ayant modifié positivement leur comportement face à l'évasion fiscale et au travail au noir.
- Accroître la compréhension de la clientèle à l'égard de la fiscalité et des autres programmes gérés par le Ministère en réalisant des activités préventives à l'échelle nationale et régionale.

Lutter contre les pertes fiscales

À titre de responsable de l'application du régime fiscal, le Ministère doit s'assurer que chacun paie sa juste part des impôts et des taxes. À cette fin, il doit réaliser des programmes de contrôle. Il doit également prendre les moyens nécessaires pour éviter que les créances deviennent des pertes fiscales pour le gouvernement. À cette fin, le Ministère articule ses interventions autour de trois axes d'intervention et poursuit les cinq objectifs suivants :

Contrer les problèmes et les stratagèmes d'évasion fiscale, de travail au noir et d'inobservance fiscale

- Avoir développé et mis en œuvre, d'ici mars 2003, au moins trois stratégies d'intervention intégrée permettant de résoudre une problématique majeure ou un stratagème d'envergure à l'égard de l'évasion fiscale et du travail au noir.
- Mesurer, en concertation avec le Ministère des Finances du Québec, les effets des stratégies d'intervention intégrée et des activités de récupération fiscale sur l'autocotisation et la réduction des pertes fiscales.

Détecter et récupérer les impôts et les taxes non déclarés

- Atteindre les objectifs financiers de récupération fiscale convenus annuellement entre le Ministère et le ministère des Finances du Québec.

Recouvrer les sommes dues au gouvernement

- Atteindre les objectifs financiers de recettes fiscales convenus annuellement entre le Centre de perception fiscale (CPF) et le sous-ministre.
- Favoriser l'adhésion d'autres organismes aux mesures de compensation gouvernementale.

Faciliter le paiement des pensions alimentaires

Pour faciliter le paiement des pensions alimentaires, le Ministère entend poursuivre l'amélioration de la qualité des services rendus à la clientèle. Il compte aussi s'assurer du paiement des sommes dues aux créanciers alimentaires. À cette fin, il cible deux axes d'intervention et se fixe les objectifs suivants :

Améliorer la qualité des services rendus à la clientèle

- Traiter les nouveaux jugements dans un délai variant de 30 à 45 jours suivant la réception du jugement ou de l'ordonnance au Ministère.
- Traiter les nouveaux dossiers de pension alimentaire faisant l'objet d'un défaut de paiement et d'exécution réciproque dans les 60 jours suivant la réception du jugement ou de l'ordonnance au Ministère.
- Atteindre, d'ici mars 2002, un taux d'adhésion au virement automatique de 70 %.
- Accroître la compréhension de la clientèle à l'égard des diverses dispositions du régime, incluant les dispositions d'adhésion ou d'exemption.

Recouvrer les sommes dues aux créanciers alimentaires

- Atteindre les objectifs financiers de recettes de créances alimentaires convenus annuellement entre le Centre de perception fiscale (CPF) et le sous-ministre.

Contribuer à l'effort de simplification et d'amélioration de la fiscalité

Le gouvernement, les entreprises et les citoyens ont de grandes attentes à l'égard de la simplification du régime fiscal québécois. Le Ministère considère également que des économies sont possibles concernant l'administration du régime fiscal dans la mesure où des allègements significatifs seront implantés. Dans certains cas, c'est l'amélioration du régime fiscal qu'il faut envisager si nous désirons être équitables envers tous les citoyens. Pour ces motifs, le Ministère juge important de se donner une orientation qui permettra de répondre à ces diverses préoccupations. L'atteinte des objectifs retenus pour cette orientation fera en sorte que le Ministère aura une meilleure connaissance des besoins de sa clientèle. La réponse à ses besoins permettra ainsi d'adapter les services offerts en vue de faciliter et d'accroître l'observance fiscale. Pour ce faire, trois axes d'intervention sont privilégiés auxquels sont associés sept objectifs stratégiques.

Poursuivre les échanges et la concertation avec la clientèle et les partenaires

- S'assurer que la clientèle et les partenaires peuvent exprimer leurs besoins et leurs préoccupations face à l'administration de la fiscalité.

- Accroître les échanges et la concertation avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

Réduire les contraintes administratives et réglementaires du secteur de la fiscalité

- Mettre en œuvre les recommandations retenues par les autorités concernées à la suite des travaux du Groupe conseil sur l'allégement réglementaire.
- Avoir révisé en matière d'impôt, d'ici mars 2003, les mesures administratives et réglementaires portant sur les responsabilités des employeurs (ex. : retenues à la source), l'application des crédits d'impôt et le calcul du revenu d'entreprise.
- Avoir révisé en matière de taxes à la consommation, d'ici mars 2003, les mesures administratives et réglementaires imposant un fardeau aux entreprises dans les domaines des taxes et droits percevables (ex. : primes d'assurance), de l'impôt sur le tabac, de la taxe sur les carburants et en partie de la TVQ (perception et versement).
- Avoir révisé, d'ici mars 2006, les autres mesures administratives et réglementaires touchant les entreprises dans les domaines de l'impôt et de la taxe à la consommation.

Renforcer le rôle conseil du Ministère à l'égard de la politique fiscale

- Poursuivre les échanges et la concertation avec le ministère des Finances du Québec.

Optimiser l'utilisation des ressources pour rendre de meilleurs services

Outre le personnel, le Ministère doit compter sur certaines fonctions ayant un caractère horizontal pour réaliser adéquatement sa mission. De plus, il devra le faire dans un contexte accordant de plus en plus d'importance à la qualité des services aux citoyens, à la protection des renseignements confidentiels et à la gestion par résultats. Le gouvernement a d'ailleurs signifié des orientations claires aux ministères et organismes publics sur ces questions. En effet, ses orientations stratégiques 1 (gestion rigoureuse de l'État) et 5 (État moderne, branché, flexible, pour de meilleurs services aux citoyens) montrent clairement la voie à suivre. Le Ministère a considéré important de se donner une orientation qui traduit ces volontés gouvernementales et montre sa ferme intention de mettre en œuvre les activités nécessaires, dont celles en matière de protection des renseignements. Pour ce faire, quatre axes d'intervention sont ciblés et dix objectifs stratégiques y sont poursuivis :

Accroître l'usage des technologies et des télécommunications pour améliorer la productivité du Ministère

- Avoir élaboré, d'ici mars 2001, un plan d'affaires ministériel concernant l'utilisation des technologies.
- Avoir élaboré, d'ici mars 2001, un plan d'affaires ministériel concernant l'utilisation des télécommunications.
- Améliorer la capacité technologique de traitement.
- Favoriser l'adhésion de la clientèle aux échanges électroniques.
- Offrir dans l'intranet ministériel, d'ici mars 2002, la documentation nécessaire au fonctionnement des unités offrant les services à la clientèle de première ligne.

Améliorer les services rendus à d'autres ministères et organismes publics au meilleur coût possible

- Réviser, d'ici mars 2002, avec certains ministères et organismes, la nature et le niveau des services attendus ainsi que les moyens mis en œuvre pour résoudre les problèmes éprouvés.

Consolider les mécanismes de protection des renseignements confidentiels

- S'assurer que le personnel est formé et sensibilisé de façon continue à la confidentialité des renseignements personnels et fiscaux.
- Assurer la sécurité et l'intégrité des locaux, des équipements, des documents et des informations.
- Mettre en œuvre, selon les échéanciers prévus, les recommandations retenues par les autorités concernées à la suite des divers examens réalisés en matière de protection des renseignements confidentiels.

Adapter la gestion du Ministère au nouveau cadre de gestion gouvernemental

- Améliorer et mettre en place progressivement, selon le cas, d'ici mars 2003, les différents moyens requis pour la gestion.

Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel

La réalisation d'une mission aussi importante que celle assumée par le Ministère exige un engagement constant de son personnel. La prestation de services de qualité et l'écoute active de la clientèle pour adapter les services en fonction de ses besoins passent nécessairement par la disponibilité d'un personnel compétent et engagé. La formation du personnel, la présence d'un environnement de travail adéquat et le respect des valeurs de gestion de l'organisation sont des éléments qui concourent à cette orientation stratégique. Deux axes d'intervention sont préconisés et sept objectifs sont poursuivis concernant cette orientation stratégique :

Responsabiliser et soutenir le personnel pour l'atteinte de résultats clairs

- Faire connaître, annuellement, à tout le personnel la contribution attendue quant à l'atteinte des objectifs ministériels, et rendre compte des résultats atteints.
- Associer le personnel et leurs représentants aux travaux de révision et d'amélioration des façons de faire.
- Maintenir et développer l'expertise ainsi que la compétence du personnel.
- Assurer au personnel un environnement de travail sécuritaire, fonctionnel et adapté à ses besoins, favorisant ainsi l'établissement d'un climat propice à l'exécution de son travail.
- Doter le Ministère, d'ici mars 2002, d'outils de planification de la main-d'œuvre visant une utilisation adéquate et optimale des personnes dont il a besoin pour réaliser sa mission.

Partager et promouvoir nos valeurs de gestion

- S'assurer que le personnel est sensibilisé de façon continue à l'importance d'un comportement éthique exemplaire.
- Assurer la cohérence entre les valeurs affichées et les valeurs pratiquées.

.....

Annexes

Annexe 1 – Les engagements ministériels au 31 décembre 1999

L'augmentation progressive de la qualité des services aux citoyens a fait l'objet, depuis le 1^{er} février 1996, d'engagements précis de la part du ministère du Revenu. Au nombre de douze, ces engagements se sont traduits, pour neuf d'entre eux, par des indicateurs de gestion permettant d'en évaluer l'atteinte depuis leur mise en place.

Taux d'atteinte des engagements ministériels

No Engagements ministériels	Cumulatif décembre 1999		Cumulatif décembre 1998		Variations	
	Volume traité	% d'atteinte	Volume traité	% d'atteinte	Volume traité	% d'atteinte
3 Répondre à un appel téléphonique dans la minute qui suit	4 679 522	62,1 %	4 847 400	63,0 %	(3 %)	▼
4 Accueillir les citoyens aux comptoirs de services au plus tard 20 minutes après l'arrivée	720 489	96,7 %	673 079	97,7 %	7 %	▼
5 Répondre à une lettre au plus tard 35 jours après la réception	⁽¹⁾ 325 536	60,8 %	403 064	57,7 %	(19 %)	▲
6 Expédier le remboursement d'impôt des particuliers au plus tard 28 jours après la production	2 521 607	66,9 %	2 553 845	63,4 %	(1 %)	▲
7 Expédier le remboursement de TVQ ou de TPS au plus tard 30 jours après la réception	888 272	70,5 %	869 284	75,5 %	2 %	▼
8 Expédier un nouvel avis de cotisation à la suite d'une révision au plus tard 21 jours après la fin des échanges	⁽²⁾ 233 292	64,4 %	176 665	68,3 %	32 %	▼
9 Expédier la décision officielle du Ministère concernant un avis d'opposition au plus tard six mois après la réception	9 627	47,3 %	9 213	46,1 %	4 %	▲
10 Répondre à une plainte écrite au plus tard 35 jours après la réception	⁽³⁾ 1 136	46,4 %	761	62,3 %	49 %	▼

¹ Le volume de correspondance traité au 31 décembre 1999 ne tient pas compte de la totalité des dossiers de contribuables résolus par téléphone.

² Pour l'exercice 1999-2000, le volume traité prend en compte les avis expédiés par les bureaux régionaux.

³ Les plaintes transmises aux services à la clientèle à des fins de traitement sont maintenant incluses dans le volume des plaintes traitées.

Note aux lecteurs

- Engagement no 1 : Accompagner de plus en plus la citoyenne et le citoyen tout au long du processus de traitement de leur demande.
- Engagement no2 : Transmettre à la citoyenne et au citoyen leur cahier de déclaration de revenus des particuliers contenant des informations claires et précises, au plus tard à la fin janvier.
- Engagement no 11 : Garantir aux personnes handicapées un accès facile à nos comptoirs de services, notamment par une signalisation adéquate.
- Engagement no 12 : Offrir un service téléphonique aux malentendants.

Les engagements no 1, no 11 et no 12 ne sont pas mesurés. Quant à l'engagement no 2, il est mesuré une fois l'an au 31 janvier.

Résultats mensuels des engagements ministériels
Volumes et taux de réalisation
du 1^{er} avril 1998 au 31 décembre 1999

ENGAGEMENT NO 3 :

Répondre à la citoyenne et au citoyen
dans la minute qui suit son appel téléphonique

Volume						Volume					
	en 1 min.	entre 1 et 3 minutes	plus de 3 minutes	abandons	Total		en 1 min.	entre 1 et 3 minutes	plus de 3 minutes	abandons	Total
avr-98	810 567	100 813	138 648	41 593	1 091 621	avr-99	838 725	104 589	107 182	47 760	1 098 256
mai-98	547 825	57 646	135 136	41 976	782 583	mai-99	651 446	76 426	89 587	38 445	855 904
juin-98	377 625	65 131	166 270	56 094	665 120	juin-99	376 952	52 700	138 578	66 612	634 842
juil-98	278 464	50 563	122 376	35 534	486 937	juil-99	210 342	33 441	119 248	54 469	417 500
août-98	277 407	29 575	133 204	43 447	483 633	août-99	185 112	39 479	141 777	65 393	431 761
sept-98	198 495	33 504	182 039	41 324	455 362	sept-99	198 797	46 563	128 839	40 144	414 343
oct-98	210 188	34 928	87 453	34 135	366 704	oct-99	140 907	34 308	70 975	29 837	276 027
nov-98	185 196	16 120	44 940	13 273	259 529	nov-99	185 297	31 925	30 691	12 751	260 664
déc-98	169 374	14 258	52 044	20 235	255 911	déc-99	117 294	48 689	92 696	31 546	290 225
Sous-total	3 555 338	419 538	1 250 538	395 538	5 560 952						
janv-99	210 961	20 363	66 704	21 493	319 521	janv-00					
févr-99	290 334	25 701	94 978	21 412	432 425	févr-00					
mars-99	531 357	40 000	159 672	54 511	785 540	mars-00					
Cumulatif	4 087 793	488 602	1 383 464	425 027	6 384 886	Cumulatif	2 904 872	468 120	919 573	386 957	4 679 522

Pourcentage						Pourcentage					
	en 1 min.	entre 1 et 3 minutes	plus de 3 minutes	abandons	Total		en 1 min.	entre 1 et 3 minutes	plus de 3 minutes	abandons	Total
avr-98	74%	9%	13%	4%	100%	avr-99	76%	10%	10%	4%	100%
mai-98	70%	7%	17%	5%	100%	mai-99	76%	9%	10%	4%	100%
juin-98	57%	10%	25%	8%	100%	juin-99	59%	8%	22%	10%	100%
juil-98	57%	10%	25%	7%	100%	juil-99	50%	8%	29%	13%	100%
août-98	57%	6%	28%	9%	100%	août-99	43%	9%	33%	15%	100%
sept-98	44%	7%	40%	9%	100%	sept-99	48%	11%	31%	10%	100%
oct-98	57%	10%	24%	9%	100%	oct-99	51%	12%	26%	11%	100%
nov-98	71%	6%	17%	5%	100%	nov-99	71%	12%	12%	5%	100%
déc-98	66%	6%	20%	8%	100%	déc-99	40%	17%	32%	11%	100%
Sous-total	63%	8%	22%	7%	100%						
janv-99	66%	6%	21%	7%	100%	janv-00					
févr-99	67%	6%	22%	5%	100%	févr-00					
mars-99	68%	5%	20%	7%	100%	mars-00					
Cumulatif	64%	8%	22%	7%	100%	Cumulatif	62%	10%	20%	8%	100%

COMMENTAIRES : Le nombre d'appels téléphoniques ayant fait l'objet d'une réponse a connu une baisse de l'ordre de 3,5 %, ce qui veut dire 167 878 appels de moins qu'à la même période l'an dernier. Cette diminution provient principalement de la DGCAR qui a enregistré des baisses de volume d'appels traités pour les mois de juin à octobre. La diminution de l'utilisation du service de SRVI et l'augmentation du temps moyen des appels téléphoniques en sont les principales raisons.

Le nombre d'appels reçus exclut les appels rejetés, c'est-à-dire les appels placés au Ministère lorsque les lignes sont occupées. Aussi, on peut dire que l'ajout de programmes à administrer a une incidence sur le taux d'atteinte de cet engagement et sur la disponibilité du service offert.

ENGAGEMENT NO 4 :

Accueillir la citoyenne et le citoyen à nos comptoirs de service
au plus tard 20 minutes après leur arrivée

Volume				
	entre 20 et 30 plus de 30			Total
	en 20 min.	minutes.	minutes	
avr-98	114 450	947	1 550	116 947
mai-98	68 511	619	735	69 865
juin-98	80 883	1 071	1 294	83 248
juil-98	62 939	723	1 186	64 848
août-98	66 185	940	1 630	68 755
sept-98	82 308	818	1 990	85 116
oct-98	69 752	265	489	70 506
nov-98	58 731	182	324	59 237
déc-98	54 027	146	384	54 557
Sous-total	627 731	5 948	9 079	720 488
janv-99	62 963	263	469	63 695
févr-99	115 043	265	535	115 843
mars-99	166 399	547	1 391	168 337
Cumulatif	1 002 191	6 786	11 977	1 020 954

Pourcentage				
	entre 20 et 30 plus de 30			Total
	en 20 min.	minutes.	minutes	
avr-98	97,9%	0,8%	1,3%	100%
mai-98	98,1%	0,9%	1,1%	100%
juin-98	97,2%	1,3%	1,6%	100%
juil-98	97,1%	1,1%	1,8%	100%
août-98	96,3%	1,4%	2,4%	100%
sept-98	96,7%	1,0%	2,3%	100%
oct-98	98,9%	0,4%	0,7%	100%
nov-98	99,1%	0,3%	0,5%	100%
déc-98	99,0%	0,3%	0,7%	100%
Sous-total	98,2%	0,7%	1,2%	100%
janv-99	98,9%	0,4%	0,7%	100%
févr-99	99,3%	0,2%	0,5%	100%
mars-99	98,8%	0,3%	0,8%	100%
Cumulatif	98,2%	0,7%	1,2%	100%

Volume				
	entre 20 et 30 plus de 30			Total
	en 20 min.	minutes.	minutes	
avr-99	147 548	1 453	764	149 765
mai-99	67 724	814	563	69 101
juin-99	77 370	1 380	933	79 683
juil-99	60 668	2 047	1 403	64 118
août-99	80 614	2 999	1 851	85 464
sept-99	90 317	3 519	1 995	95 831
oct-99	56 647	1 132	647	58 426
nov-99	61 549	879	518	62 946
déc-99	54 025	725	405	55 155
Sous-total	696 462	14 948	9 079	720 488
janv-00				
févr-00				
mars-00				
Cumulatif	696 462	14 948	9 079	720 489

Pourcentage				
	entre 20 et 30 plus de 30			Total
	en 20 min.	minutes.	minutes	
avr-99	98,5%	1,0%	0,5%	100%
mai-99	98,0%	1,2%	0,8%	100%
juin-99	97,1%	1,7%	1,2%	100%
juil-99	94,6%	3,2%	2,2%	100%
août-99	94,3%	3,5%	2,2%	100%
sept-99	94,2%	3,7%	2,1%	100%
oct-99	97,0%	1,9%	1,1%	100%
nov-99	97,8%	1,4%	0,8%	100%
déc-99	98,0%	1,3%	0,7%	100%
Sous-total	96,7%	2,1%	1,3%	100%
janv-00				
févr-00				
mars-00				
Cumulatif	96,7%	2,1%	1,3%	100,0%

COMMENTAIRES : Cet engagement a connu une augmentation cumulative du nombre de visiteurs de l'ordre de 7 %, soit 47 410 personnes de plus que l'an dernier à pareille date. Les hausses de volume enregistrées à la DGMET pour les mois d'avril et d'août expliquent principalement cette augmentation.

Quant au taux d'atteinte de l'accueil, il a connu une légère diminution de 1 % et se situe tout de même à 96,7 %.

ENGAGEMENT NO 5 :

Répondre à la citoyenne et au citoyen
au plus tard 35 jours après la réception de leur lettre

Volume				
	en 35	entre 36	plus de 49	Total
	jours	et 49	jours	
	jours	jours.	jours	
avr-98	29 634	2 411	13 595	45 640
mai-98	30 774	3 271	12 644	46 689
juin-98	27 166	2 623	10 914	40 703
juil-98	22 685	3 476	17 670	43 831
août-98	20 786	2 038	17 087	39 911
sept-98	31 293	2 807	22 507	56 607
oct-98	29 775	3 477	24 727	57 979
nov-98	22 199	1 940	16 665	40 804
déc-98	18 099	1 619	11 182	30 900
Sous-total	222 211	21 501	131 538	375 250
janv-99	17 321	1 947	11 124	30 392
févr-99	19 982	1 379	10 540	31 901
mars-99	31 153	1 680	8 346	41 179
Cumulatif	300 867	28 668	177 001	506 536

Pourcentage				
	en 35	entre 36	plus de 49	Total
	jours	et 49	jours	
	jours	jours.	jours	
avr-98	65%	5%	30%	100%
mai-98	66%	7%	27%	100%
juin-98	67%	6%	27%	100%
juil-98	52%	8%	40%	100%
août-98	52%	5%	43%	100%
sept-98	55%	5%	40%	100%
oct-98	51%	6%	43%	200%
nov-98	54%	5%	41%	100%
déc-98	59%	5%	36%	100%
Sous-total	57%	6%	37%	100%
janv-99	57%	6%	37%	100%
févr-99	63%	4%	33%	100%
mars-99	76%	4%	20%	100%
Cumulatif	59%	6%	35%	100%

Volume				
	en 35	entre 36	plus de 49	Total
	jours	et 49	jours	
	jours	jours.	jours	
avr-99	25 380	1 648	4 002	31 030
mai-99	29 825	2 783	6 966	39 574
juin-99	20 765	2 131	5 703	28 599
juil-99	23 408	1 807	7 472	32 687
août-99	22 103	1 668	9 608	33 379
sept-99	24 415	1 767	14 752	40 934
oct-99	16 958	1 854	21 175	39 987
nov-99	20 852	1 868	25 064	47 784
déc-99	14 330	1 166	16 066	31 562
Sous-total	198 036	16 692	110 808	325 536
janv-00				
févr-00				
mars-00				
Cumulatif	198 036	16 692	110 808	325 536

Pourcentage				
	en 35	entre 36	plus de 49	Total
	jours	et 49	jours	
	jours	jours.	jours	
avr-99	82%	5%	13%	100%
mai-99	75%	7%	18%	100%
juin-99	73%	7%	20%	100%
juil-99	72%	6%	23%	100%
août-99	66%	5%	29%	100%
sept-99	60%	4%	36%	100%
oct-99	42%	5%	53%	100%
nov-99	44%	4%	52%	100%
déc-99	45%	4%	51%	100%
Sous-total	61%	5%	34%	100%
janv-00				
févr-00				
mars-00				
Cumulatif	61%	5%	34%	100%

COMMENTAIRES : Le volume traité de la correspondance a diminué de 19 %. Cette baisse est occasionnée par la mise en place des bureaux régionaux de la DGMET en début d'exercice ainsi que par le changement de structure dans le suivi des dossiers de communication qui a entraîné une sous-représentation de la réalité. Aussi, le nouveau processus de traitement rapide de la correspondance n'intègre pas l'enregistrement au système de suivi de la correspondance Sudoc. La mesure d'atteinte de l'objectif en est, par conséquent, sous-évaluée parce que les cas visés par ce processus sont nécessairement répondus en moins de 35 jours. La DGMET est à mettre en place un correctif qui permettra de recueillir l'information, et ce, de façon rétroactive.

La hausse du taux d'atteinte de 3 % est attribuable en grande partie au fait qu'en début d'exercice, les dernières correspondances reçues ont été traitées en priorité. C'est ce qui explique la diminution de l'écart de 17 % constaté en avril qui est maintenant de 3 % en décembre.

ENGAGEMENT NO 6 :

Expédier à la citoyenne et au citoyen leur remboursement d'impôt
au plus tard 28 jours après la production de leur déclaration de revenus

Volume				
	en 28 jours	entre 29 et 42 jours.	plus de 42 jours	Total
avr-98	725 592	151 816	23 892	901 300
mai-98	796 364	155 072	91 747	1 043 183
juin-98	36 485	293 692	59 048	389 225
juil-98	25 200	17 631	86 057	128 888
août-98	9 874	4 311	21 343	35 528
sept-98	9 837	4 346	11 997	26 180
oct-98	5 828	2 051	4 382	12 261
nov-98	7 823	1 487	3 401	12 711
déc-98	3 113	527	929	4 569
Sous total	1 620 116	630 342	302 701	2 553 159
janv-99	1 229	1 427	845	3 501
févr-99	7 786	1 073	2 261	11 120
mars-99	470 522	3 361	214	474 097
Cumulatif	2 099 653	636 794	306 116	3 042 563

Pourcentage				
	en 28 jours	entre 29 et 42 jours.	plus de 42 jours	Total
avr-98	81%	17%	3%	100%
mai-98	76%	15%	9%	100%
juin-98	9%	75%	15%	100%
juil-98	20%	14%	67%	100%
août-98	28%	12%	60%	100%
sept-98	38%	17%	46%	100%
oct-98	48%	17%	36%	100%
nov-98	62%	12%	27%	100%
déc-98	68%	12%	20%	100%
Sous total	65%	15%	20%	100%
janv-99	35%	41%	24%	100%
févr-99	70%	10%	20%	100%
mars-99	99%	1%	0%	100%
Cumulatif	69%	21%	10%	100%

Volume				
	en 28 jours	entre 29 et 42 jours.	plus de 42 jours	Total
avr-99	801 438	87 049	43 867	932 354
mai-99	777 914	114 749	144 959	1 037 622
juin-99	83 404	118 674	133 739	335 817
juil-99	3 559	12 310	85 952	101 821
août-99	7 797	4 512	45 763	58 072
sept-99	5 915	2 199	17 613	25 727
oct-99	3 096	1 647	10 189	14 932
nov-99	3 147	1 664	6 431	11 242
déc-99	1 789	1 041	1 190	4 020
Sous total	1 688 059	343 845	489 703	2 521 607
janv-00				
févr-00				
mars-00				
Cumulatif	1 688 059	343 845	489 703	2 521 607

Pourcentage				
	en 28 jours	entre 29 et 42 jours.	plus de 42 jours	Total
avr-99	86%	9%	5%	100%
mai-99	75%	11%	14%	100%
juin-99	25%	35%	40%	100%
juil-99	3%	12%	84%	100%
août-99	13%	8%	79%	100%
sept-99	23%	9%	68%	100%
oct-99	21%	11%	68%	100%
nov-99	28%	15%	57%	100%
déc-99	45%	26%	30%	100%
Sous total	67%	14%	19%	100%
janv-00				
févr-00				
mars-00				
Cumulatif	67%	14%	19%	100%

COMMENTAIRES : Le volume traité de remboursement d'impôt a connu une légère diminution de 1,3 %. Quant au taux d'atteinte de cet engagement, il a enregistré une hausse de 3,5 %.

ENGAGEMENT NO 7 :

Expédier à la citoyenne et au citoyen leur remboursement de TVQ ou de TPS
au plus tard 30 jours après la réception de leur demande de remboursement

Volume				
	en 30	entre 31	plus de 45	Total
	jours	et 45 jours.	jours	
avr-98	83 473	5 910	11 027	100 410
mai-98	110 316	16 801	12 158	139 275
juin-98	45 148	13 454	9 550	68 152
juil-98	54 493	19 195	11 672	85 360
août-98	106 294	12 616	8 923	127 833
sept-98	54 486	10 399	13 621	78 506
oct-98	62 766	7 843	11 643	82 252
nov-98	85 344	13 193	9 004	107 541
déc-98	54 325	14 922	10 708	79 955
Sous-total	856 625	117 333	98 306	1 072 264
janv-99	30 070	22 121	13 195	65 386
févr-99	98 530	18 939	12 592	130 061
mars-99	61 598	17 482	15 026	94 106
Cumulatif	846 843	172 875	139 119	1 158 837

Pourcentage				
	en 30	entre 31	plus de 45	Total
	jours	et 45 jours.	jours	
avr-98	83%	6%	11%	100%
mai-98	79%	12%	9%	100%
juin-98	66%	20%	14%	100%
juil-98	64%	22%	14%	100%
août-98	83%	10%	7%	100%
sept-98	69%	13%	17%	100%
oct-98	76%	10%	14%	100%
nov-98	79%	12%	8%	100%
déc-98	68%	19%	13%	100%
Sous-total	76%	11%	13%	100%
janv-99	46%	34%	20%	100%
févr-99	76%	15%	10%	100%
mars-99	65%	19%	16%	100%
Cumulatif	73%	15%	12%	100%

Volume				
	en 30	entre 31	plus de 45	Total
	jours	et 45 jours.	jours	
avr-99	63 359	17 127	13 890	94 376
mai-99	107 305	16 903	10 107	134 315
juin-99	55 235	20 532	14 309	90 076
juil-99	50 147	19 611	12 589	82 347
août-99	96 388	19 978	11 621	127 987
sept-99	50 891	11 534	12 847	75 272
oct-99	65 292	11 942	8 934	86 168
nov-99	90 199	13 993	11 896	116 088
déc-99	47 051	23 357	11 235	81 643
Sous-total	825 881	154 977	107 428	1 088 286
janv-00				
févr-00				
mars-00				
Cumulatif	625 867	154 977	107 428	888 272

Pourcentage				
	en 30	entre 31	plus de 45	Total
	jours	et 45 jours.	jours	
avr-99	67%	18%	15%	100%
mai-99	80%	13%	8%	100%
juin-99	61%	23%	16%	100%
juil-99	61%	24%	15%	100%
août-99	75%	16%	9%	100%
sept-99	68%	15%	17%	100%
oct-99	76%	14%	10%	100%
nov-99	78%	12%	10%	100%
déc-99	58%	29%	14%	100%
Sous-total	69%	18%	12%	100%
janv-00				
févr-00				
mars-00				
Cumulatif	70%	17%	12%	100%

COMMENTAIRES : Le taux d'atteinte du remboursement de taxes à l'intérieur d'un délai n'excédant pas 30 jours a chuté de 5 %. Cette baisse est attribuable en grande partie à la performance de la DGMET qui maintient un taux d'atteinte très bas depuis le mois d'avril comparativement aux résultats enregistrés au cours de l'année précédente. Tout comme pour la correspondance, les facteurs inhérents à la régionalisation peuvent en expliquer les causes.

ENGAGEMENT NO 8 :

À la suite d'une demande de la citoyenne ou du citoyen, expédier un nouvel avis de cotisation au plus tard 21 jours après la fin des échanges

Volume				
	en 21	entre 22	plus de 35	Total
	jours	et 35	jours	
	jours	jours.	jours	
avr-98	8 023	1 110	2 769	11 902
mai-98	14 176	5 803	1 379	21 358
juin-98	14 093	6 534	2 280	22 907
juil-98	16 325	4 808	2 054	23 187
août-98	12 921	3 787	1 858	18 566
sept-98	17 503	4 778	2 970	25 251
oct-98	17 698	4 729	2 120	24 547
nov-98	9 522	3 399	1 115	14 036
déc-98	10 420	3 155	1 336	14 911
Sous-total	21 831	39 103	17 885	78 819
janv-98	7 409	3 923	1 301	12 633
févr-99	6 592	2 041	1 238	9 871
mars-99	12 274	5 193	2 185	19 652
Cumulatif	146 956	49 260	22 605	218 821

Pourcentage				
	en 21	entre 22	plus de 35	Total
	jours	et 35	jours	
	jours	jours.	jours	
avr-98	67%	9%	23%	100%
mai-98	66%	27%	6%	100%
juin-98	62%	29%	10%	100%
juil-98	70%	21%	9%	100%
août-98	70%	20%	10%	100%
sept-98	69%	19%	12%	100%
oct-98	72%	19%	9%	100%
nov-98	68%	24%	8%	100%
déc-98	70%	21%	9%	100%
Sous-total	67%	23%	10%	100%
janv-98	59%	31%	10%	100%
févr-99	67%	21%	13%	100%
mars-99	62%	26%	11%	100%
Cumulatif	67%	23%	10%	100%

Volume			
	en 21	Plus de 22	Total
	jours	jours.	
avr-99	10 692	12 180	22 872
mai-99	14 212	9 829	24 041
juin-99	17 901	10 181	28 082
juil-99	18 166	9 446	27 612
août-99	11 406	5 016	16 422
sept-99	18 060	9 010	27 070
oct-99	18 007	8 056	26 063
nov-99	25 037	9 332	34 369
déc-99	16 777	9 984	26 761
Sous-total	150 258	83 034	233 292
janv-00			
févr-00			
mars-00			
Cumulatif	150 258	83 034	233 292

Pourcentage			
	en 21	entre 22	Total
	jours	et 35	
	jours	jours.	
avr-99	47%	53%	100%
mai-99	59%	41%	100%
juin-99	64%	36%	100%
juil-99	66%	34%	100%
août-99	69%	31%	100%
sept-99	67%	33%	100%
oct-99	69%	31%	100%
nov-99	73%	27%	100%
déc-99	63%	37%	100%
Sous-total	64%	36%	100%
janv-00			
févr-00			
mars-00			
Cumulatif	64%	36%	100%

COMMENTAIRES : Pour cet engagement, une hausse de 32 % du volume traité est remarquée. Cet écart de volume s'explique principalement par le fait que les nouveaux avis de cotisation émis en région sont maintenant inclus dans le calcul des résultats.

Le taux d'atteinte est en chute de 4 % par rapport à l'année précédente. Cependant, ce dernier tend à se rapprocher de la donnée de 1998-1999. En effet, l'écart de 21 % constaté en avril est maintenant de 4 %. Plusieurs facteurs peuvent influencer sur le taux d'atteinte dont notamment la complexité des demandes de révisions.

ENGAGEMENT NO 9 :

Expédier à la citoyenne ou au citoyen ayant signifié un avis d'opposition la décision du Ministre au plus tard 6 mois après la réception de cet avis

Volume			
	moins de 6 mois	plus de 6 mois	Total
avr-98	382	447	829
mai-98	399	431	830
juin-98	379	292	671
juil-98	391	562	953
août-98	372	494	866
sept-98	490	612	1 102
oct-98	774	751	1 525
nov-98	538	571	1 109
déc-98	525	803	1 328
Sous total	4 250	6 043	10 293
janv-99	448	733	1 181
févr-99	452	791	1 243
mars-99	472	798	1 270
Cumulatif	5 622	7 285	12 907

Pourcentage			
	moins de 6 mois	plus de 6 mois	Total
avr-98	46%	54%	100%
mai-98	48%	52%	100%
juin-98	56%	44%	100%
juil-98	41%	59%	100%
août-98	43%	57%	100%
sept-98	44%	56%	100%
oct-98	51%	49%	200%
nov-98	49%	51%	100%
déc-98	40%	60%	100%
Sous total	46%	54%	100%
janv-99	38%	62%	100%
févr-99	36%	64%	100%
mars-99	37%	63%	100%
Cumulatif	44%	56%	100%

Volume			
	moins de 6 mois	plus de 6 mois	Total
avr-99	400	612	1 012
mai-99	620	748	1 368
juin-99	354	498	852
juil-99	440	739	1 179
août-99	428	536	964
sept-99	515	516	1 031
oct-99	565	461	1 026
nov-99	688	486	1 174
déc-99	545	476	1 021
Sous total	4 555	5 072	9 627
janv-00			
févr-00			
mars-00			
Cumulatif	4 555	5 072	9 627

Pourcentage			
	moins de 6 mois	plus de 6 mois	Total
avr-99	40%	60%	100%
mai-99	45%	55%	100%
juin-99	42%	58%	100%
juil-99	37%	63%	100%
août-99	44%	56%	100%
sept-99	50%	50%	100%
oct-99	55%	45%	100%
nov-99	59%	41%	100%
déc-99	53%	47%	100%
Sous total	47%	53%	100%
janv-00			
févr-00			
mars-00			
Cumulatif	47%	53%	100%

COMMENTAIRES : Le volume traité des oppositions est en hausse de 4 % par rapport à l'année antérieure. L'ajout de ressources et l'adoption de nouvelles méthodes de travail expliquent cette augmentation. Cependant, des ressources sont présentement affectées spécifiquement à l'inventaire. C'est une des raisons qui justifie que l'amélioration dans le taux d'atteinte n'est que de 1 %.

ENGAGEMENT NO 10 :

Répondre à la plainte écrite formulée par une citoyenne ou un citoyen
au plus tard 35 jours après sa réception

Volume			
	en 35	plus de 36	Total
	jours	jours.	
avr-98	51	34	85
mai-98	50	34	84
juin-98	64	39	103
juil-98	47	28	75
août-98	36	18	54
sept-98	52	21	73
oct-98	53	39	92
nov-98	69	42	111
déc-98	52	32	84
janv-99	25	44	69
févr-99	75	46	121
mars-99	76	49	125
Cumulatif	650	426	1 076

Pourcentage			
	en 35	plus de 36	Total
	jours	jours.	
avr-98	60%	40%	100%
mai-98	60%	40%	100%
juin-98	62%	38%	100%
juil-98	63%	37%	100%
août-98	67%	33%	100%
sept-98	71%	29%	100%
oct-98	58%	42%	100%
nov-98	62%	38%	100%
déc-98	62%	38%	100%
janv-99	36%	64%	100%
févr-99	62%	38%	100%
mars-99	61%	39%	100%
Cumulatif	60%	40%	100%

Volume			
	en 35	plus de 36	Total
	jours	jours.	
avr-99	62	26	88
mai-99	41	39	80
juin-99	15	0	15
juil-99	70	44	114
août-99	117	90	207
sept-99	44	132	176
oct-99	38	65	103
nov-99	78	113	191
déc-99	62	100	162
janv-00			
févr-00			
mars-00			
Cumulatif	527	609	1 136

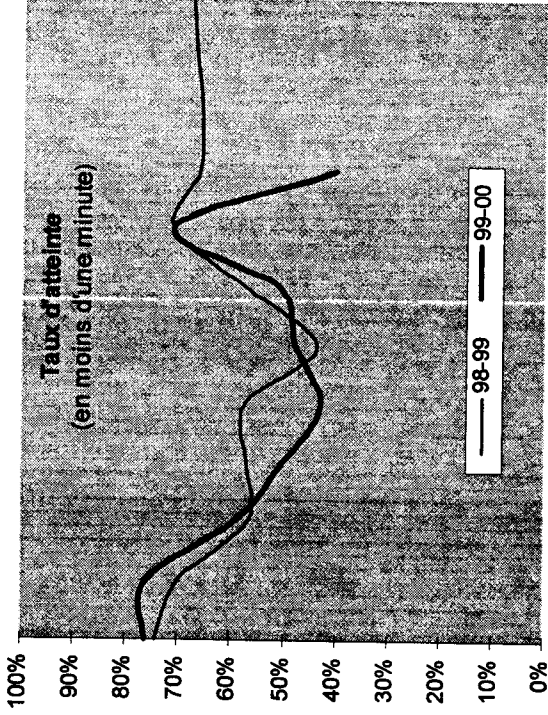
Pourcentage			
	en 35	plus de 36	Total
	jours	jours.	
avr-99	70%	30%	100%
mai-99	51%	49%	100%
juin-99	100%	0%	100%
juil-99	61%	39%	100%
août-99	57%	43%	100%
sept-99	25%	75%	100%
oct-99	37%	63%	100%
nov-99	41%	59%	100%
déc-99	38%	62%	100%
janv-00			
févr-00			
mars-00			
Cumulatif	46%	54%	100%

COMMENTAIRES : Au 31 décembre 1999, nous pouvons constater une forte augmentation de 49 % du nombre de plaintes écrites reçues à la Direction du traitement des plaintes et de la protection des renseignements personnels (DTPPRP) comparativement à l'année précédente. Toutefois, cette augmentation s'explique principalement par l'annonce et le respect de nouvelles orientations ministérielles en 1999 qui visaient, entre autres, à considérer toute demande écrite adressée au ministre, au sous-ministre et à la DTPPRP à titre de plainte. Malgré l'application élargie de la définition de ce qui doit être considéré comme une plainte, la DTPPRP a enregistré une augmentation du nombre de plaintes attribuable, entre autres, aux problèmes reliés à la TP-1 1998 et à une plus grande visibilité de cette Direction auprès des citoyens et des citoyennes.

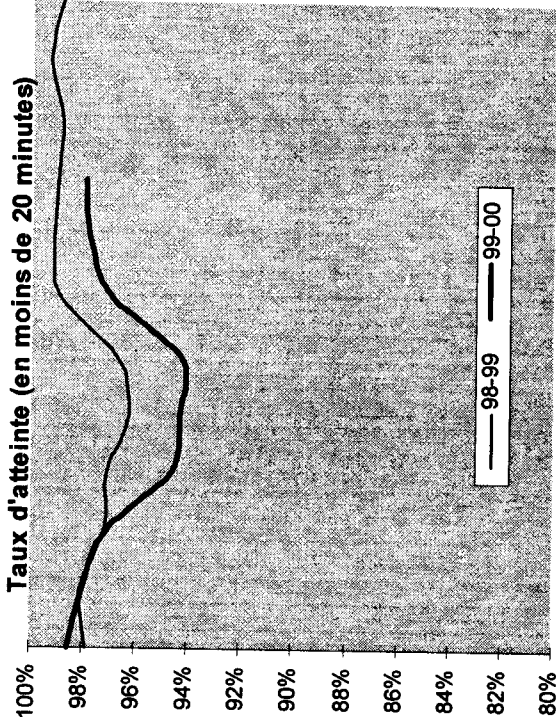
Le taux d'atteinte de cet engagement a diminué de 15,9 % en 1999 comparativement à l'année précédente à pareille date. La mise en place d'une nouvelle structure dans la gestion des plaintes de même que la recherche de stabilité dans le personnel affecté au traitement des plaintes peut expliquer la diminution constatée dans les résultats.

Au cours des derniers mois, le Ministère a entrepris la révision du processus du traitement des plaintes et a proposé l'application immédiate de certaines mesures pour alléger le processus de traitement des plaintes. D'autres actions seront prises pour améliorer les délais et la qualité des services offerts au cours de la présente année.

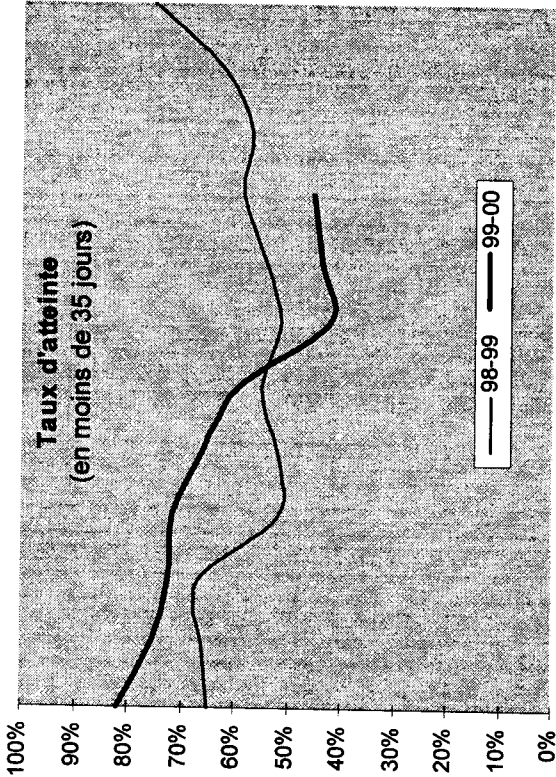
Engagement no 3 : TÉLÉPHONIE



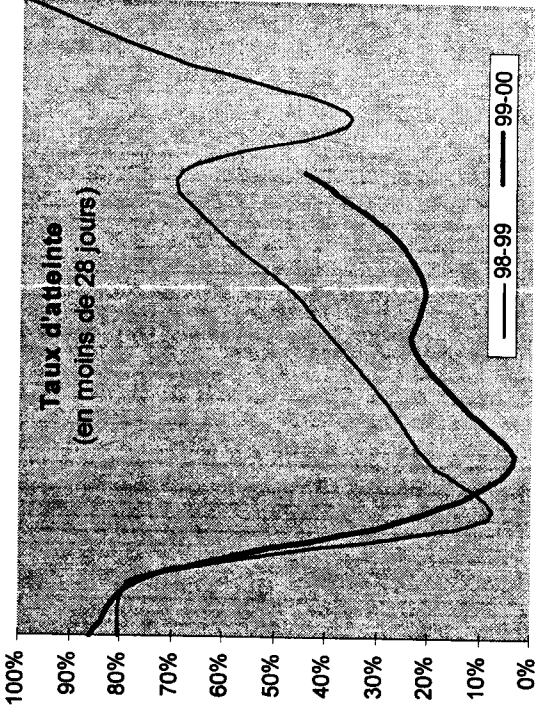
Engagement no 4 : ACCUEIL



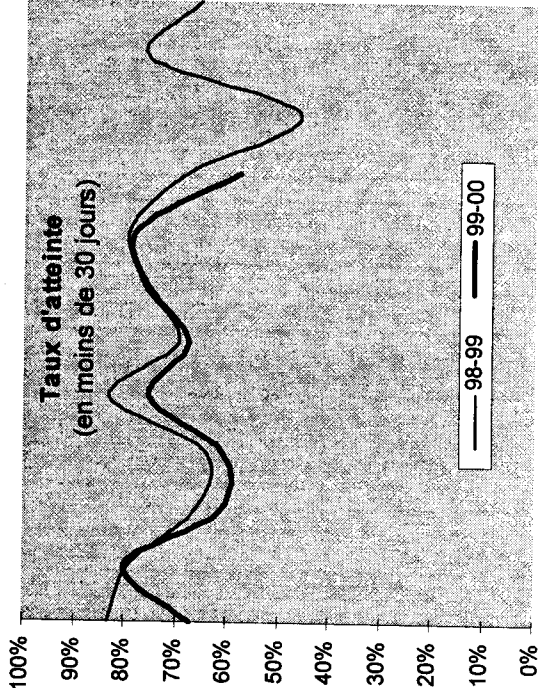
Engagement no 5 : LETTRES



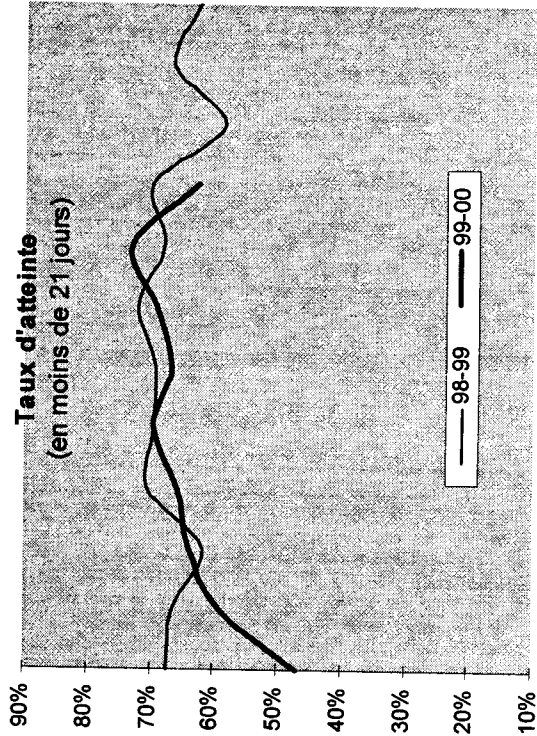
Engagement no 6 : REMBOURSEMENTS IMPÔT



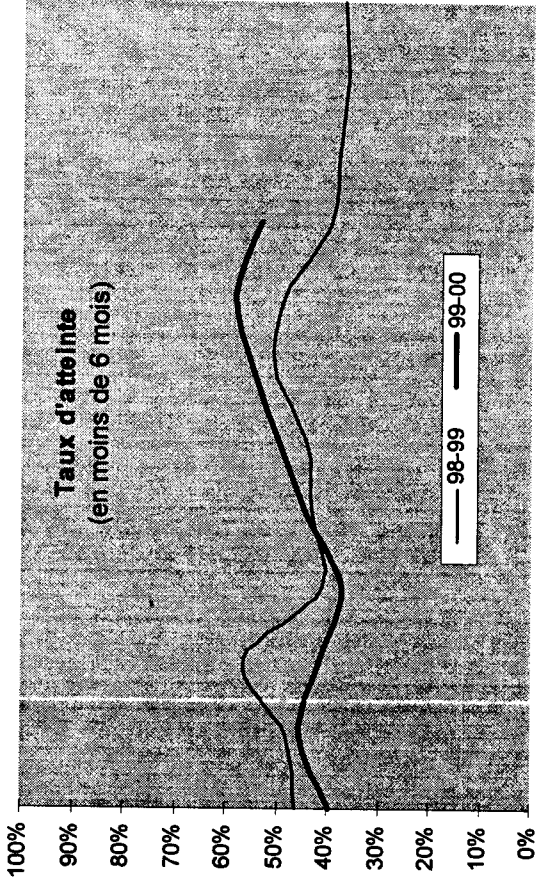
Engagement no 7 : REMBOURSEMENT TAXES



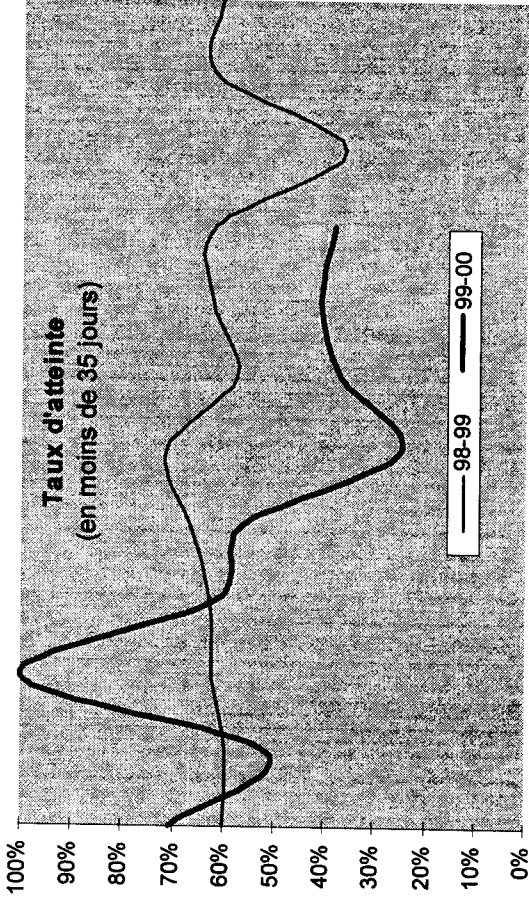
Engagement no 8 : NOUVEL AVIS DE COTISATION



Engagement no 9 : OPPOSITIONS



Engagement no 10 : PLAINTES



Annexe 2 – Les échanges électroniques

1) Services actuels

Volume des réceptions d'échanges électroniques

	Paielement électronique	TED – Déclaration des particuliers ⁽¹⁾	Relevés produits sur support d'information par les employeurs ^{(1) (2)}
1992-1993	7 840	Sans objet	Non disponible
1993-1994	48 000	Sans objet	3 096 519
1994-1995	112 487	88 164	3 767 994
1995-1996	232 227	259 313	4 135 146
1996-1997	339 859	403 969	4 688 689
1997-1998	452 728	520 954	5 100 000
1998-1999	527 303	593 656	5 629 828
1999-2000 (prévision)	600 000	815 000	5 782 600
2000-2001 (prévision)	650 000	970 000	5 950 000
2001-2002 (prévision)	700 000	1 265 000	6 100 000
2002-2003 (prévision)	750 000	1 530 000	6 150 000

1. En ce qui a trait au TED – Déclaration des particuliers et à la production des relevés de renseignements sur support d'information, les données présentées sont basées sur une année d'imposition et chevauchent ainsi deux années financières. Par exemple, les données présentées pour l'année 1998-1999 réfèrent aux résultats de l'année d'imposition 1998.
2. Pour les exercices 1993-1994 à 1996-1997, les relevés considérés sont les relevés 1, 2 et 16. Pour l'exercice 1997-1998 et les suivants, les relevés considérés sont les relevés 1, 2 et 25.

Le Ministère dispose actuellement de deux familles de services électroniques.

Des services informationnels par sa vitrine Internet.

Depuis le printemps 1995, le Ministère rend accessible à sa clientèle de nombreuses informations d'intérêt général, pratiquement tous les formulaires et publications publics et certains autres documents d'information. Le Ministère offre également depuis 1996 un service permettant à un contribuable de connaître l'état d'avancement du traitement de sa déclaration de revenus (l'info-remboursement) et, le cas échéant, de la date de réception du remboursement attendu. De plus, en décembre 1996, il a mis à la disposition des employeurs un logiciel permettant de calculer les retenues à la source.

Des services de transfert électronique.

Premièrement, le MRQ offre aux préparateurs d'impôt le transfert électronique des déclarations de revenus des particuliers (Ted-particuliers). Les préparateurs qui désirent se prévaloir de ce service doivent utiliser l'un des logiciels commerciaux préalablement homologués par le MRQ. Pour l'année fiscale 1998, 593 656 déclarations électroniques ont été reçues, soit une augmentation de près de 14 % par rapport à l'année fiscale 1997.

Deuxièmement, le MRQ offre aux contribuables qui préparent eux-mêmes leur déclaration de revenus à l'aide d'un logiciel grand public de transmettre leur déclaration par Internet. Ce service a été lancé en février 2000 et reçoit présentement un accueil favorable.

Troisièmement, le MRQ offre la transmission de relevés de renseignements sur support d'information. Encore là, pour l'année fiscale 1998, le Ministère a reçu 16,7 millions de relevés de renseignements sur support d'information, soit 82 % du total reçu. Pour ce qui est des relevés 1, 2 et 25 produits par les employeurs, 5,6 millions de ces relevés sur un total de 8,6 millions ont été produits sur support d'information.

Quatrièmement, le MRQ offre un service de remise électronique qui permet à la clientèle de transmettre les données et d'effectuer le paiement associé à neuf types de déclarations : remise de retenues à la source, remise (simple ou jumelée) de TVQ et de TPS, acomptes provisionnels des particuliers, des sociétés ou de TVQ-TPS, paiement de pension alimentaire et du sommaire des retenues et cotisations de l'employeur. Pour l'exercice 1998-1999, la réception est de 527 303 remises d'une incidence monétaire de 5 milliards de dollars.

2) Développements à venir

Par ailleurs, le Ministère a récemment décidé de l'évolution à moyen terme des services qu'il devrait offrir par échanges électroniques, prenant en considération la préoccupation importante de déréglementation et de débureaucratization. Une attention toute particulière a d'ailleurs été accordée à la clientèle des PME. La mise en œuvre de services visant à faciliter et alléger le travail de la clientèle constitue donc l'enjeu des prochaines actions du MRQ en matière d'échanges électroniques au cours des deux prochaines années. La vision ainsi élaborée et entérinée par les autorités du Ministère en janvier 1999 vise les actions prioritaires suivantes :

- une application d'enregistrement par internet ;
- la possibilité pour une entreprise qui utilise un logiciel commercial de générer un rapport de remise électronique et de le transmettre de façon électronique au MRQ et la possibilité pour une entreprise de compléter ses différents rapports de remise et de les soumettre par Internet au MRQ ;
- la possibilité pour une entreprise qui utilise un logiciel commercial d'effectuer sa conciliation, de générer son relevé sommaire et ses relevés et de les transmettre de façon électronique au MRQ ;
- la possibilité pour les préparateurs de déclarations de revenus des sociétés de transmettre de façon électronique ces déclarations ;
- la diffusion par Internet, progressivement, des renseignements pertinents à la clientèle et pour lui permettre d'être autonome dans sa recherche d'informations.

Ces différents services d'échanges électroniques seront offerts par le biais d'une infrastructure commune et des fonctions opérationnelles inhérentes aux échanges électroniques : accréditation des clientèles, homologation des logiciels, support et assistance, gestion des procurations, etc.

Dans le cas des entreprises, les éléments de sécurité et de signature seront réglés par le recours aux fonctions d'identification basées sur le recours aux code d'identité (logon) et mot de passe. Dans le cas des particuliers, ces éléments seront réglés par le recours aux fonctions d'identification basées sur le recours à des codes d'identité temporaire.

L'adhésion de la clientèle aux services électroniques offerts par le MRQ se fera sur une base volontaire.

Afin de concrétiser ces travaux, le Ministère a mis en place une structure de projet qui comporte notamment sept équipes de travail responsables de la réalisation de chacune des cibles et un groupe conseil chargé de réaliser les travaux relatifs à la promotion, la communication, les relations avec les partenaires, les plans et le budget, la vigie, les aspects légaux et d'ententes et l'organisation du travail.