

R4A1  
B83  
1999/2000  
1  
QL  
P. gouv.



Gouvernement du Québec  
Ministère du Revenu

# Cahier explicatif des crédits 1999-2000

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



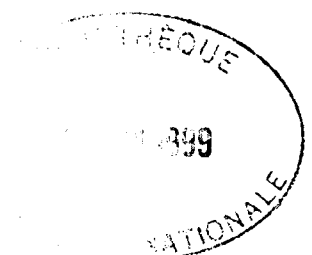
Avril 1999

# Table des matières

<b>Coup d'œil sur le ministère du Revenu du Québec .....</b>	<b>3</b>
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 .....	4
<b>Son budget 1999-2000 .....</b>	<b>6</b>
La structure de programmes du Ministère.....	6
Les fonds spéciaux administrés par le Ministère .....	6
Le budget de dépenses 1999-2000 et les crédits à voter .....	7
Ventilation du budget de dépenses 1999-2000 .....	8
Le portrait de l'effectif.....	8
<b>Sa structure administrative .....</b>	<b>10</b>
Organigramme au 31 mars 1999.....	10
Les mandats des unités administratives .....	10
<b>L'atteinte des objectifs stratégiques 1998-1999.....</b>	<b>13</b>
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
<b>L'utilisation des crédits 1999-2000 .....</b>	<b>15</b>
Le contexte et les grands enjeux .....	15
Les orientations stratégiques .....	15
Faciliter l'observance fiscale .....	15
Préserver la base des revenus .....	16
Lutter contre l'évasion fiscale et le travail au noir .....	16
Faciliter le paiement des pensions alimentaires.....	16
Miser sur l'expertise et l'engagement des employés pour atteindre les résultats attendus par la clientèle et par le gouvernement .....	16
<b>Annexe 1 – Les engagements ministériels au 31 décembre 1998 .....</b>	<b>1</b>
<b>Annexe 2 – Les échanges électroniques.....</b>	<b>20</b>

## Note au lecteur

*Ce document a été constitué à partir des informations déjà publiées dans le Livre des crédits 1999-2000 et dans le Plan ministériel de gestion des dépenses.*



# Première partie

## Le principe de la fiscalité québécoise

## Sa mission

- de faciliter l'observance fiscale aux citoyens, contribuables et mandataires, afin qu'ils soient bien au fait de leurs droits et obligations en matière d'administration fiscale ;
- d'assurer, en toute équité et confidentialité, la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- d'administrer les programmes sociaux ou économiques à caractère fiscal et tout autre programme de perception et de redistribution que lui confie le gouvernement ;
- de recommander au gouvernement, sur la base de l'expérience, les ajustements à la politique fiscale ou à d'autres programmes afin de contribuer à l'évolution des politiques gouvernementales.

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 de 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.

## Son rôle conseil

3

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 faibles revenus 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 56 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) : un débiteur alimentaire doit, par l'entremise des retenues à la source s'il est salarié ou des acomptes provisionnels s'il est travailleur autonome, verser au ministre du Revenu la pension au bénéfice du créancier alimentaire. 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 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.

**Catégories de clientèle relevant du Ministère  
Aux 31 décembre 1997 et 31 décembre 1998**

<b>Catégories</b>	<b>Au 31 décembre 1997</b>	<b>Au 31 décembre 1998</b>
Contribuables - particuliers <sup>(1)</sup>	5 217 954	5 186 847
Contribuables - sociétés <sup>(2)</sup>	356 408	390 991
Mandataires TVQ - TPS	490 114	497 455
Mandataires - taxes tabac et carburants	17 015	18 008
Mandataires - employeurs	290 819	295 035
Pensions alimentaires (créanciers et débiteurs) <sup>(3)</sup>	131 420	180 466
Remboursement d'impôts fonciers <sup>(3)</sup>	750 733	744 695
APPORT <sup>(3)</sup>	46 018	48 735
Allocation logement <sup>(3)</sup>	116 366	115 087

1. Déclarations originales traitées sans égard à l'année d'imposition.
2. Sociétés actives au 31 décembre 1998
3. Lorsqu'un bénéficiaire tire avantage de plus d'un programme, il peut alors être compté plus d'une fois.

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 ;
- Revenu Canada, pour la perception de la TPS au Québec ;
- le ministère des Finances (Fonds de lutte contre la pauvreté) ;
- le ministère de la Solidarité sociale (Fonds national de formation de la main-d'œuvre) ;
- l'Agence métropolitaine de transport ;
- le ministère des Finances (Fonds de partenariat touristique).

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 1999-2000

#### 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	1999-2000
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'enquête, 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 de la ministre du Revenu et de celui de la 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 1999-2000 et les crédits à voter**

Le budget de dépenses du Ministère s'élève à 748,7 millions de dollars pour l'exercice financier 1999-2000, dont 647,4 millions de dollars de budget de dépenses pour le programme 01 « Administration fiscale » et 101,3 millions de dollars de crédits extrabudgétaires pour la gestion du compte TPS. Cette variation à la baisse de 97,2 millions de dollars par rapport au budget de dépenses comparatif de l'exercice financier 1998-1999 s'explique par les facteurs illustrés dans le tableau suivant.

<b>Programme 01 – Administration fiscale</b>	<b>Montant (000 000 \$)</b>
Diminution de la provision pour mauvaises créances	(99,0)
Diminution de la dépense d'intérêt sur remboursement	(12,9)
Financement pour le plan d'amélioration des services du Programme de perception des pensions alimentaires	9,4
Financement pour la réforme de la fiscalité des particuliers	7,8
Autres	(1,0)
<b>Total pour le programme 01</b>	<b>(95,7)</b>
<b>Crédits extrabudgétaires (compte de gestion TPS)</b>	
Diminution du coût des activités reliées à la TPS	(1,5)
<b>Total pour le Ministère</b>	<b>(97,2)</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 du Ministère et crédits à voter  
Exercices 1998-1999 et 1999-2000**

<b>Par programme</b>	<b>Montant (000 \$)</b>	
	<b>1998-1999</b>	<b>1999-2000</b>
Programme 01 – Administration fiscale	743 131,5 <sup>(2)</sup>	647 400,0
Enveloppe TPS <sup>(1)</sup>	102 766,0	101 270,9
<b>Total du budget de dépenses</b>	<b>845 897,5</b>	<b>748 670,9</b>
<b>Soustraire</b>		
Enveloppe TPS	(102 766,0)	(101 270,9)
Crédits permanents	(372 546,5)	(260 646,5)
Budget de dépenses pour l'amortissement des immobilisations du Ministère	(3 398,3)	(2 470,7)
<b>Ajouter</b>		
Budget d'investissement		
Immobilisations	66,0	365,0
Prêts, placements et avances	39,0	15,0
<b>Crédits à voter</b>	<b>367 291,7</b>	<b>384 662,8</b>

1. Pour 1998-1999, estimation de la dépense au 15 février 1999.

2. Les crédits de 688,5 millions de dollars apparaissant au *Livre des crédits 1998-1999* ont été ramenés sur une base comparative : ajout de 29 millions de dollars à la provision pour créances douteuses, 22,5 millions de dollars à l'intérêt dépense sur remboursement, 3,4 millions de dollars pour l'amortissement des immobilisations ; retrait de 0,3 million de dollars pour transferts interministériels et retrait des prêts, placement, avances et capital.

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	
	Probables 1998-1999 (000 \$)	Prévues 1999-2000 (000 \$)	Probables 1998-1999 (000 \$)	Prévus 1999-2000 (000 \$)
Fonds de perception	60 717,0	59 006,6	2 711,3	1 698,4
Fonds des pensions alimentaires	30 860,4	34 191,6	1 535,3	1 500,0
Fonds des technologies de l'information	18 844,3	28 273,2	39 689,4	45 704,1
Total	110 421,7	121 471,4	43 936,0	48 902,5

Ventilation du budget de dépenses 1999-2000

En fonction des cinq éléments décrits précédemment à la structure de programmes, la ventilation des crédits 1999-2000 du Ministère se répartit comme suit :

Tableau comparatif  
Exercices 1998-1999 et 1999-2000

Supercatégories	1998-1999	Éléments					1999-2000
et catégories		1	2	3	4	5	Total
(000 \$)							
Rémunération	222 353,2	106 222,0	93 136,0	-	-	22 267,0	221 625,0
Fonctionnement	140 187,4	58 765,6	63 280,6	295,9	-	3 475,3	125 817,4
Capital							
Affectation à un fonds spécial							
Rémunération	20 743,8			6 303,8	23 840,0		30 143,8
Fonctionnement	31 242,9			28 598,0	6 909,7		35 507,7
Capital	18 634,4		22 773,3		1 929,9		24 703,2
Intérêt	5 859,8		3 799,9		700,0		4 499,9
	76 480,9	-	26 573,2	34 901,8	33 379,6	-	94 854,6
Transfert							
Soutien	110,0	-	103,0	-	-	-	103,0
Créances douteuses et autres	304 000,0	-	-	205 000,0	-	-	205 000,0
Total	743 131,5	164 987,6	183 092,8	240 197,7	33 379,6	25 742,3	647 400,0
Effectif total	5 735	2 864	2 160			575	5 599

Le portrait de l'effectif

L'effectif comparatif autorisé du Ministère en 1998-1999 comptait 8 516 ETC. En 1999-2000, il s'élève à 8 334 ETC, comme le montrent les tableaux suivants.

Conciliation de l'effectif autorisé

Effectif au Livre des crédits 1998-1999	8 385
Plus : plan d'amélioration des services du Programme de perception des pensions alimentaires	130
Plus : transferts interministériels	1
Effectif comparatif 1998-1999	8 516
Plus : investissement en ressources suite à l'obtention de crédits supplémentaires et à l'application de nouvelles tarifications	288
Plus : réallocation de ressources dans des secteurs d'activité affectés par les coûts de croissance et autres charges	265
Moins : financement des coûts de croissance et autres charges du Ministère	(735)
Effectif autorisé pour 1999-2000	8 334
Variation nette de l'effectif autorisé 1999-2000 par rapport à l'effectif autorisé au Livre des crédits 1998-1999	(51)



**Effectif autorisé**  
**Exercice 1999-2000**

<b>Effectif</b>	<b>Régulier</b>	<b>Autre</b>	<b>Total</b>
Effectif des programmes <sup>(1)</sup>	4 259	1 340	5 599
Effectif du compte de gestion TPS	1 036	404	1 440
<b>Sous-total</b>	<b>5 295</b>	<b>1 774</b>	<b>7 039</b>
Effectif des fonds spéciaux <sup>(2)</sup>	585	710	1 295
<b>Total</b>	<b>5 880</b>	<b>2 454</b>	<b>8 334</b>

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 (711 ETC).

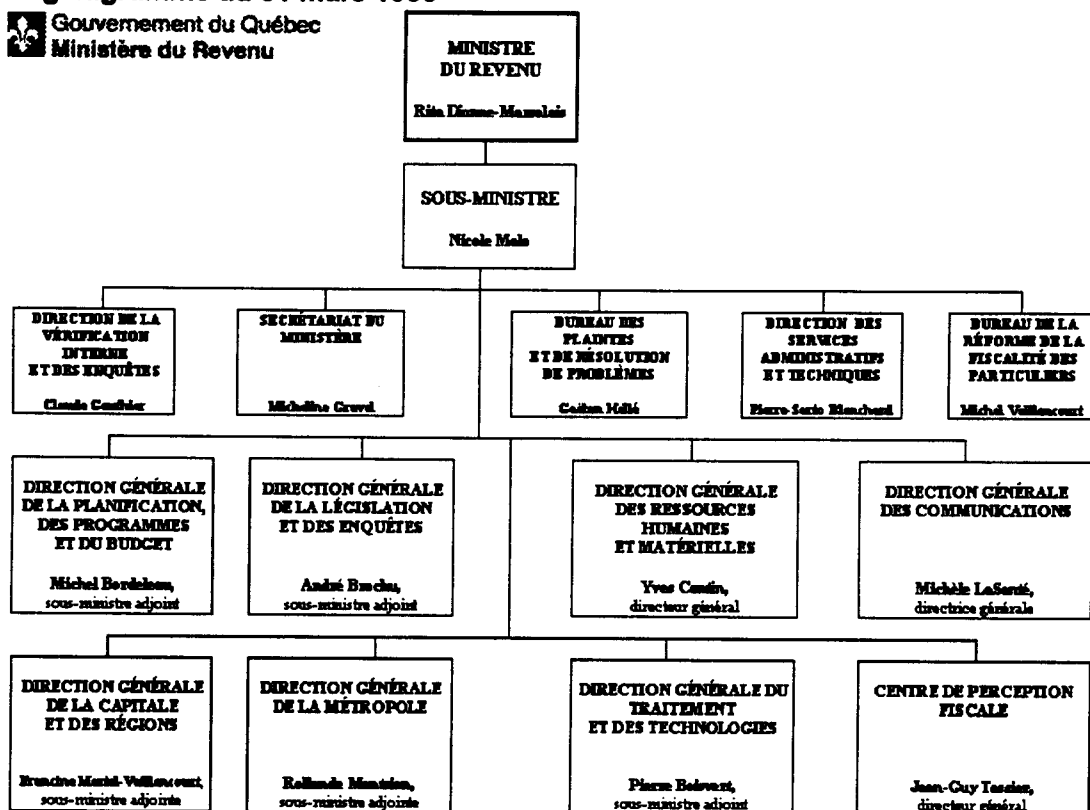
# Troisième partie

## Sa structure administrative

Organigramme au 31 mars 1999



Gouvernement du Québec  
Ministère du Revenu



## 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 de la sous-ministre**

Le Bureau de la sous-ministre 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 et ses activités opérationnelles ont un impact stratégique sur l'atteinte des objectifs du Ministère. Ses composantes sont le Bureau des plaintes et de résolution de problèmes, le Secrétariat du Ministère, la Direction de la vérification interne et des enquêtes, le Bureau de la réforme de la fiscalité des particuliers ainsi que la Direction des services administratifs et techniques qui assume notamment la coordination de la gestion des affaires autochtones au sein du Ministère.

##### **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.

Elle contribue enfin 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.

**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 1998-1999

### La facilitation de l'observance fiscale

Le Ministère se doit d'aider les contribuables et mandataires à respecter leurs obligations fiscales par divers moyens. À ce chapitre, l'année 1998-1999 a été marquée par des réalisations significatives.

- Une accessibilité accrue des services en dehors de Québec et de Montréal où les effectifs ont été triplés depuis 1994 (près de 2300 personnes d'ici mai 1999).
- Le redéploiement des services dans la grande région métropolitaine, qui sera complété à la fin du printemps de 1999.
- La révision du traitement des plaintes et la création d'un comité externe aviseur pour la ministre en vue de l'amélioration continue des services à la clientèle du Ministère.
- Une augmentation importante de la clientèle desservie à l'accueil et au service de renseignements et une amélioration au chapitre de certains engagements relativement à la qualité des services.
- L'implantation de la réforme de la fiscalité des particuliers avec un effort accru d'information des contribuables depuis janvier 1999.
- Une association plus grande de divers partenaires et acteurs concernés dans une démarche de résolution de problèmes liés à l'administration fiscale (groupe d'étude sur le travail autonome et l'administration fiscale, groupe de travail sur l'administration des crédits d'impôt à la recherche scientifique et au développement expérimental, comité aviseur sur les échanges électroniques, groupe de travail sur le crédit d'impôt pour déficience physique ou mentale grave et prolongée, deux tables de concertation (une avec les employeurs et une autre avec les employés) sur les nouvelles mesures de déclaration des pourboires, groupe de travail sur le crédit d'impôt à la formation, etc.).

### La préservation de la base des revenus

Les activités régulières de récupération fiscale et de perception auront permis d'atteindre, au cours de l'année 1998-1999, les résultats anticipés de revenus (736 millions de dollars) et de recettes (800 millions de dollars). Le Centre de perception fiscale a implanté un centre d'appels et un système de perception intégré des créances fiscales lui permettant ainsi d'accélérer le traitement des créances et d'augmenter sa performance. Cinquante-six nouveaux organismes ont été ajoutés au processus de compensation gouvernementale, portant ainsi leur nombre à 336. Le développement de nouveaux programmes informatiques a amélioré la sélection des dossiers pour la réalisation d'activités d'examen fiscal, les rendant ainsi plus performants.

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

Le Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir s'est poursuivi avec, comme résultats tangibles, une récupération fiscale anticipée de 440 millions de dollars contribuant ainsi à l'atteinte de l'objectif de récupération fiscale de 1 176 millions de dollars. Ce plan touche divers secteurs économiques et comprend notamment l'implantation réussie de la mesure de déclaration des revenus de pourboires dans la restauration, grâce à la collaboration de l'industrie. Les travaux se sont poursuivis pour concevoir des mesures facilitant la déclaration des revenus dans d'autres secteurs d'activité.

En juin 1998, le Rapport d'activité résultant de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements au 31 mars 1998 a été déposé à l'Assemblée nationale. Le Plan d'utilisation des fichiers de renseignements a été mis à jour avec un avis favorable de la Commission d'accès à l'information. Cette mise à jour du plan a été déposée à l'Assemblée nationale le 23 mars 1999. Le Ministère a continué ses travaux d'obtention, de comparaison, de couplage ou d'appariement d'extraits de banques de données à l'aide d'une centrale de données qui est maintenant opérationnelle.

Le Ministère a, par ailleurs, renforcé les mesures de sécurité pour assurer la protection des renseignements confidentiels qu'il détient et qu'il reçoit.

### **La facilitation du paiement des pensions alimentaires**

Le gouvernement a approuvé, au cours de l'automne 1998, un ajout de crédits au Fonds des pensions alimentaires pour la réalisation d'un plan d'amélioration des services du Programme de perception des pensions alimentaires. Ce plan prévoit un ajout de personnel pour faire face à l'augmentation de la clientèle, des changements de systèmes et de processus pour améliorer la productivité. Les délais de traitement seront ainsi ramenés à 30 jours à la fin juin 1999. L'état des travaux confirme le réalisme de cet objectif. En date du 31 décembre 1998, et ce, depuis décembre 1995, plus de 75 400 dossiers ont été traités. Cela représente 305 millions de dollars (dont 137,9 millions d'avril à décembre 1998) versés à plus de 43 000 ménages et un remboursement de 34,9 millions de dollars (dont 16,5 millions d'avril à décembre 1998) au ministère de la Solidarité sociale pour l'aide de dernier recours accordée.

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

Le développement des compétences du personnel a été un dossier majeur au cours de l'année. Un comité ministériel de formation a été constitué pour réaliser un plan plus intégré de formation, faire l'inventaire des programmes et actualiser les programmes de formation ministérielle.

La régionalisation des activités de la métropole a été un élément marquant qui s'est réalisé avec le souci de concilier le plus possible les attentes du personnel avec les objectifs de l'organisation. Les représentants du personnel ont été consultés et associés à la démarche.

L'éthique a été au cœur des préoccupations du Ministère. En outre des activités récurrentes annuelles telles que la signature par le personnel de l'engagement pour le respect des règles en matière de confidentialité et de respect de la vie privée, le Ministère s'est doté d'un comité ministériel de l'éthique et a désigné un coordonnateur du dossier de l'éthique. Les gestionnaires ont aussi participé à une activité de sensibilisation à l'éthique et discuté de leur rôle à cet égard.

Le Ministère a aussi poursuivi ses échanges réguliers avec les représentants de ses employés dans le cadre des comités sur l'organisation du travail et de certaines démarches de planification de projets et de planification stratégique.



## Le contexte et les grands enjeux

Le Ministère a perçu 29,3 milliards de dollars en 1997-1998 (lesquels représentent 87 % des revenus autonomes du gouvernement), dont 95,6 % par l'autocotisation et 4,4 % par les activités de récupération fiscale. 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 corriger les comportements déviants, maintenir la confiance dans le système fiscal et accroître le réflexe de l'autocotisation. Ils traduisent aussi un message clair d'équité fiscale. À ce chapitre, le Ministère se doit de continuer ses efforts d'amélioration de ses outils de contrôle et de consolidation des opérations de contrôle.

- Atteindre les résultats financiers (revenus et recettes fiscales) attendus par le gouvernement dans le cadre des ressources qui lui sont consenties.
- Réduire les pertes fiscales associées à l'évasion fiscale et au travail au noir.
- Maintenir à 1,176 milliard de dollars l'objectif de récupération fiscale.
- Mener à terme la réorganisation des services régionaux pour assurer un service spécialisé à l'ensemble de la clientèle (entreprises et particuliers).
- Faciliter et accroître la compréhension du régime fiscal malgré sa complexité.
- Atteindre les engagements formulés à l'égard de l'amélioration des services pour la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires.
- Poursuivre ses investissements dans les technologies modernes, particulièrement pour faciliter les échanges électroniques avec la clientèle et pour améliorer la capacité de traitement et de contrôle sans ajout de ressources.

Le Ministère aborde le cycle 1999-2002 dans la même voie que le cycle précédent. Les orientations stratégiques qu'il formule sont donc en continuité de celles de l'année dernière. Quelques modifications ont été apportées aux axes d'intervention pour mieux préciser les principaux moyens utilisés pour l'atteinte des objectifs ministériels. Par ailleurs, le Ministère a amorcé une réflexion plus globale sur le devenir de l'administration fiscale d'ici l'an 2005. Cette réflexion devrait permettre une révision plus majeure de sa planification stratégique du début du prochain millénaire. Le Ministère a formulé, autant que possible, des objectifs mesurables et ciblés.

L'objectif premier du Ministère, c'est que la très grande majorité des contribuables et mandataires s'acquittent librement et spontanément de leurs obligations fiscales, qu'ils s'autocotisent comme le veut notre régime fiscal. Sa responsabilité, c'est d'abord de leur faciliter la tâche par la qualité et l'accessibilité des services, la simplification et la clarification des règles fiscales et une sensibilisation accrue aux conséquences de l'évasion fiscale. Pour ce faire, il entend améliorer son approche client en vue de mieux comprendre les besoins de la clientèle et d'y adapter ses services en consultation et en concertation avec les divers partenaires.

Il se fixe en conséquence les quatre axes d'intervention et les objectifs suivants :

- améliorer la qualité et l'accessibilité des services à la clientèle par la mise en place de services adaptés à ses besoins et une mise à profit des possibilités offertes par l'inforoute ;
- poursuivre la concertation et les partenariats avec la clientèle dans le cadre de groupes de travail conjoints ;
- simplifier et clarifier l'administration du régime fiscal par des services et des moyens de communication appropriés et par un allègement de la réglementation ;
- poursuivre la sensibilisation de la clientèle à l'égard de l'observance fiscale par des activités de communication et d'éducation appropriées.

### ***Préserver la base des revenus***

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 pour éviter que des personnes et des entreprises contournent leurs obligations fiscales. Il doit également prendre les moyens requis pour éviter que les créances deviennent des pertes fiscales pour le gouvernement.

À cette fin, le Ministère entend :

- améliorer la performance des programmes de récupération fiscale en tirant avantage des développements technologiques et de nouvelles méthodes de travail ;
- éliminer les risques de pertes en accentuant les mesures préventives relativement au recouvrement des créances.

### ***Lutter contre l'évasion fiscale et le travail au noir***

La multiplication des situations entraînant l'évasion fiscale et le travail au noir est devenue très préoccupante pour le gouvernement au cours des récentes années. D'importantes sommes d'argent sont déviées du système fiscal. Outre les efforts considérables consentis par le Ministère via ses programmes réguliers de récupération fiscale, il est encore nécessaire de lutter contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Pour ce faire, le Ministère compte poursuivre la réalisation du Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. L'utilisation de renseignements provenant de diverses sources par la mise à profit des technologies de l'information est l'autre axe privilégié par le Ministère pour son action à l'égard de ce phénomène néfaste, entre autres, pour le financement des services publics.

À cette fin, il entrevoit :

- poursuivre la réalisation du Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir en fonction des ressources consenties par l'ajout d'interventions proactives, l'amélioration des méthodes d'analyse et la mise en œuvre de programmes spécifiques de récupération fiscale ;
- mieux cibler l'action du Ministère par l'obtention et l'exploitation des renseignements provenant de diverses sources et par le recours aux technologies de l'information, notamment la centrale de données.

### ***Faciliter le paiement des pensions alimentaires***

Pour faciliter le paiement des pensions alimentaires, le Ministère entend améliorer la qualité des services rendus à la clientèle, notamment par une productivité accrue. Le Ministère a pris des engagements à l'égard de l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires et il entend les respecter.

À cette fin, il se fixe les objectifs suivants :

- respecter les engagements qu'il a pris de réduire les délais de traitement des dossiers tout en limitant la croissance des coûts du régime ;
- informer la clientèle des dispositions du régime en vue d'en assurer la compréhension complète.

### ***Miser sur l'expertise et l'engagement des employés pour atteindre les résultats attendus par la clientèle et par le gouvernement***

Une organisation désirant, entre autres, centrer davantage son action sur la qualité, l'accessibilité et l'adaptation des services à la clientèle doit nécessairement compter sur un personnel compétent et



engagé. La formation du personnel, une meilleure utilisation de son expertise dans les différents dossiers et la consolidation des partenariats avec les employés et leurs représentants sont les principaux éléments que le Ministère compte privilégier.

Pour ce faire, le Ministère entend :

- responsabiliser et mettre à contribution l'expertise du personnel par une implication accrue dans les divers dossiers ;
- soutenir la compétence du personnel par l'amélioration des programmes de formation et de la documentation nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

Avril 1999



.....

# Annexes

## Annexe 1 – Les engagements ministériels au 31 décembre 1998

L'augmentation progressive de la qualité des services aux citoyens a fait l'objet, depuis le 1<sup>er</sup> 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

	Cumulatif décembre 1997		Cumulatif décembre 1998		Variations	
	Volume traité	% d'atteinte	Volume traité	% d'atteinte	Volume traité	% d'atteinte
Répondre à un appel téléphonique dans la minute qui suit.	3 454 018	60,10 %	4 847 400	63,00 %	40 %	▲
Accueillir les citoyens aux comptoirs de services au plus tard 20 minutes après l'arrivée.	633 140	98,00 %	673 079	97,70 %	6 %	■
Répondre à une lettre au plus tard 35 jours après la réception.	294 075	52,00 %	403 064	57,70 %	37 %	▲
Expédier le remboursement d'impôt des particuliers au plus tard 28 jours après la production.	2 639 909	85,10 %	2 553 845	<sup>(1)</sup> 63,40 %	-3 %	▼
Expédier le remboursement de TVQ ou de TPS au plus tard 30 jours après la réception.	895 758	72,20 %	869 284	75,50 %	-3 %	▲
Expédier un nouvel avis de cotisation à la suite d'une révision au plus tard 21 jours après la fin des échanges.	219 909	65,70 %	176 665	68,30 %	-20 %	▲
Expédier la décision officielle du Ministère concernant un avis d'opposition au plus tard six mois après la réception.	7 999	69,70 %	9 213	<sup>(2)</sup> 46,10 %	15 %	▼
Répondre à une plainte écrite au plus tard 35 jours après la réception.	531	47,30 %	761	62,30 %	43 %	▲

1. Le traitement des cotisations au Régime d'assurance médicaments a ralenti l'expédition des remboursements d'impôt des particuliers.
2. Augmentation de 7 % des avis signifiés en raison notamment des activités de lutte contre l'évasion fiscale. Le volume d'avis reçus dépasse la capacité de production, entraînant des augmentations d'inventaires de dossiers et par conséquent des délais additionnels.

Résultats mensuels des engagements ministériels  
Volumes et taux de réalisation  
du 1<sup>er</sup> avril 1997 au 31 décembre 1998

Note : Les engagements no 7, no 11 et no 12 ne sont pas mesurés. L'engagement no 2 est mesuré une fois l'an au 31 janvier.

Engagement no 3:

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

Volumes					
	en 1 min.	entre 1 et 3 minutes	plus de 3 minutes	abandons	Total
avr-97	505 771	51 116	176 413	86 733	820 033
mai-97	321 520	22 134	113 184	73 798	530 636
juin-97	278 445	14 635	85 216	60 916	439 212
juil-97	190 189	8 887	82 296	65 823	347 195
août-97	143 980	12 641	79 139	63 774	299 534
sept-97	183 395	17 312	62 906	41 226	304 839
oct-97	180 179	17 446	37 343	23 368	258 336
nov-97	153 709	14 856	41 704	24 015	234 284
déc-97	119 393	14 132	48 509	37 915	219 949
Sous-total	2 076 581	173 159	726 710	477 568	3 454 018
janv-98	128 469	24 860	86 546	49 968	289 843
févr-98	197 455	37 248	117 085	57 175	408 963
mars-98	562 892	57 301	128 100	52 860	801 153
Cumulatif	2 965 397	292 568	1 058 441	637 571	4 953 977

Volumes					
	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
mai-98	547 825	57 646	135 136	41 976	782 583
juin-98	377 625	65 131	166 270	56 094	665 120
juil-98	278 464	50 563	122 376	35 534	486 937
août-98	277 407	29 575	133 204	43 447	483 633
sept-98	198 495	33 504	182 039	41 324	455 362
oct-98	210 188	34 928	87 453	34 135	366 704
nov-98	185 196	16 120	44 940	13 273	259 529
déc-98	169 374	14 258	52 044	20 235	255 911
janv-99					
févr-99					
mars-99					
Cumulatif	3 055 141	402 538	1 062 110	327 611	4 847 400

Pourcentage					
	en 1 min.	entre 1 et 3 minutes.	plus de 3 minutes	abandons	Total
avr-97	62%	6%	22%	10%	100%
mai-97	61%	4%	21%	14%	100%
juin-97	64%	3%	19%	14%	100%
juil-97	55%	2%	24%	19%	100%
août-97	48%	4%	26%	22%	100%
sept-97	60%	6%	21%	14%	100%
oct-97	70%	7%	14%	9%	100%
nov-97	66%	6%	18%	10%	100%
déc-97	54%	6%	22%	17%	100%
Sous-total	60%	5%	21%	14%	100%
janv-98	44%	9%	30%	17%	100%
févr-98	48%	9%	29%	14%	100%
mars-98	70%	7%	16%	7%	100%
Cumulatif	60%	6%	21%	13%	100%

Pourcentage					
	en 1 min.	entre 1 et 3 minutes.	plus de 3 minutes	abandons	Total
avr-98	74%	9%	13%	4%	100%
mai-98	70%	7%	17%	5%	100%
juin-98	57%	10%	25%	8%	100%
juil-98	57%	10%	25%	7%	100%
août-98	57%	6%	28%	9%	100%
sept-98	44%	7%	40%	9%	100%
oct-98	57%	10%	24%	9%	100%
nov-98	71%	6%	17%	5%	100%
déc-98	66%	6%	20%	8%	100%
janv-99					
févr-99					
mars-99					
Cumulatif	63%	8%	22%	7%	100%

Commentaires : 63 % ont fait l'objet d'une réponse en moins d'une minute, 30 % en plus d'une minute et 7 % ont fait l'objet d'abandon. Une amélioration est observée malgré une augmentation de 40 % du volume des appels traités, soit 1 393 382 dont quelque 100 000 appels relatifs au crédit TVQ payé le 31 août 1998.

Engagement no 4:

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

Volumes				
	entre 20 et 30 plus de 30			Total
	en 20 min.	minutes.	minutes	
avr-97	122 429	895	1 799	125 123
mai-97	61 500	578	1 046	63 124
juin-97	61 047	547	1 304	62 898
juil-97	65 149	423	1 462	67 034
août-97	61 892	383	1 534	63 809
sept-97	67 608	254	1 021	68 883
oct-97	57 133	113	506	57 752
nov-97	64 600	91	332	65 023
déc-97	59 066	89	339	59 494
Sous-total	620 424	3 373	9 343	633 140
janv-98	61 064	57	631	61 752
févr-98	102 242	146	895	103 283
mars-98	141 102	506	2 116	143 724
Cumulatif	924 832	4 082	12 985	941 899

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

Volumes				
	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
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	657 786	5 711	9 582	673 079

Pourcentage				
	entre 20 et 30 plus de 30			Total
	en 20 min.	entre 20 et 30 minutes.	plus de 30 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%
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	97,7%	0,8%	1,4%	100,0%

Commentaires : Les résultats atteints sont excellents et constants.

Engagement no 5:

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

Volumes				Total
	en 35	entre 36	plus de 49	
	jours	et 49 jours.	jours	
avr-97	27 134	3 140	6 823	37 097
mai-97	24 835	4 793	8 088	37 716
juin-97	16 662	4 887	9 641	31 190
juil-97	16 020	4 663	16 964	37 647
août-97	12 074	2 028	13 202	27 304
sept-97	19 547	1 891	16 116	37 554
oct-97	14 424	1 396	16 263	32 083
nov-97	12 339	1 742	17 202	31 283
déc-97	9 956	1 340	10 905	22 201
Sous-total	152 991	25 880	115 204	294 075
janv-98	11 270	1 372	7 114	19 756
févr-98	23 256	871	9 171	33 298
mars-98	23 420	2 124	9 362	34 906
Cumulatif	210 937	30 247	140 851	382 035

Pourcentage				Total
	en 35	entre 36	plus de 49	
	jours	et 49 jours.	jours	
avr-97	73%	8%	18%	100%
mai-97	66%	13%	21%	100%
juin-97	53%	16%	31%	100%
juil-97	43%	12%	45%	100%
août-97	44%	8%	48%	100%
sept-97	52%	5%	43%	100%
oct-97	45%	4%	51%	100%
nov-97	39%	6%	55%	100%
déc-97	45%	6%	49%	100%
Sous-total	52%	9%	39%	100%
janv-98	57%	7%	36%	100%
févr-98	70%	3%	28%	100%
mars-98	67%	6%	27%	100%
Cumulatif	55%	8%	37%	100%

Volumes				Total
	en 35	entre 36	plus de 49	
	jours	et 49 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
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	232 411	23 662	146 991	403 064

Pourcentage				Total
	en 35	entre 36	plus de 49	
	jours	et 49 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%	100%
nov-98	54%	5%	41%	100%
déc-98	59%	5%	36%	100%
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	58%	6%	36%	100%

Commentaires : Parmi les lettres reçues, 92 % ont fait l'objet d'une réponse dont 58 % en moins de 35 jours et 6 % de 36 à 49 jours. Les résultats au 31 décembre 1998 présentent une croissance de 108 989 correspondances traitées.

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.

Volumes				Total
	en 28	entre 29	plus de 42	
	jours	jours.	jours	
avr-97	1 122 972	117 857		1 240 829
mai-97	893 390	118 085		1 011 475
juin-97	185 081	98 663		283 744
juil-97	12 122	34 895		47 017
août-97	11 508	11 657		23 165
sept-97	10 301	6 625		16 926
oct-97	5 579	3 766		9 345
nov-97	2 990	1 184		4 174
déc-97	1 755	1 479		3 234
Sous-total	2 245 698	394 211	0	2 639 909
janv-98	0	0		0
févr-98	19 846	0		19 846
mars-98	633 754	0		633 754
Cumulatif	2 899 298	394 211	0	3 293 509

Pourcentage				Total
	en 28	entre 29	plus de 42	
	jours	jours.	jours	
avr-97	91%	9%		100%
mai-97	88%	12%		100%
juin-97	65%	35%		100%
juil-97	26%	74%		100%
août-97	50%	50%		100%
sept-97	61%	39%		100%
oct-97	60%	40%		100%
nov-97	72%	28%		100%
déc-97	54%	46%		100%
Sous-total	85%	15%	0%	100%
janv-98				
févr-98	100%			100%
mars-98	100%			100%
Cumulatif	88%	12%		100%

Volumes				Total
	en 28	entre 29	plus de 42	
	jours	jours.	jours	
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
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	1 620 116	630 933	302 796	2 553 845

Pourcentage				Total
	en 28	entre 29	plus de 42	
	jours	jours.	jours	
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%
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	63%	25%	12%	100%

Commentaires : Le traitement des cotisations au régime de l'assurance-médicaments a ralenti l'expédition des remboursements d'impôt des particuliers.

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.

Volumes				Total
	en 30	entre 31	plus de 45	
	jours	jours.	jours	
avr-97	81 837	11 090	5 331	98 258
mai-97	119 973	15 811	12 581	148 365
juin-97	27 723	8 689	5 273	41 685
juil-97	79 851	16 654	15 536	112 041
août-97	103 877	13 747	13 602	131 226
sept-97	57 207	11 523	16 612	85 342
oct-97	71 013	9 078	12 978	93 069
nov-97	76 396	14 395	9 518	100 309
déc-97	28 719	33 626	23 118	85 463
Sous-total	646 596	134 613	114 549	895 758
janv-98	33 827	20 542	17 057	71 426
févr-98	105 075	31 118	17 056	153 249
mars-98	80 973	26 082	15 836	122 891
Cumulatif	866 471	212 355	164 498	1 243 324

Pourcentage				Total
	en 30	entre 31	plus de 45	
	jours	jours.	jours	
avr-97	83%	11%	5%	100%
mai-97	81%	11%	8%	100%
juin-97	67%	21%	13%	100%
juil-97	71%	15%	14%	100%
août-97	79%	10%	11%	100%
sept-97	67%	14%	19%	100%
oct-97	76%	10%	14%	100%
nov-97	76%	14%	9%	100%
déc-97	34%	39%	27%	100%
Sous-total	72%	15%	13%	100%
janv-98	47%	29%	24%	100%
févr-98	69%	20%	11%	100%
mars-98	66%	21%	13%	100%
Cumulatif	70%	17%	13%	100%

Volumes				Total
	en 30	entre 31	plus de 45	
	jours	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
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	656 645	114 333	98 306	869 284

Pourcentage				Total
	en 30	entre 31	plus de 45	
	jours	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%
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	76%	13%	11%	100%

Commentaires : Parmi les remboursements expédiés, 76 % ont fait l'objet d'une réponse dans les 30 jours tandis que 89 % ont été répondus en moins de 46 jours.



Engagement no 8:

Suite à une demande de la citoyenne ou du citoyen, expédier un nouvel avis de cotisation au plus tard 21 jours après la fin des échanges.

Volumes				Total
	en 21	entre 22	plus de 35	
	jours	jours.	jours	
avr-97	16 187	5 438	2 208	23 833
mai-97	18 685	5 386	2 758	26 829
juin-97	17 212	5 858	2 153	25 223
juil-97	18 875	5 654	2 853	27 382
août-97	12 966	4 514	2 792	20 272
sept-97	18 036	4 699	2 131	24 866
oct-97	18 112	4 824	2 274	25 210
nov-97	13 213	4 601	2 334	20 148
déc-97	11 166	12 989	1 991	26 146
Sous-total	144 452	53 963	21 494	219 909
janv-98	9 842	12 334	2 145	24 321
févr-98	22 033	6 794	2 049	30 876
mars-98	6 520	2 051	2 631	11 202
Cumulatif	182 847	75 142	28 319	286 308

Pourcentage				Total
	en 21	entre 22	plus de 35	
	jours	jours.	jours	
avr-97	68%	23%	9%	100%
mai-97	70%	20%	10%	100%
juin-97	68%	23%	9%	100%
juil-97	69%	21%	10%	100%
août-97	64%	22%		100%
sept-97	73%	19%	9%	100%
oct-97	72%	19%	9%	100%
nov-97	66%	23%	12%	100%
déc-97	43%	50%	8%	100%
Sous-total	66%	25%	10%	100%
janv-98	40%	51%	9%	100%
févr-98	71%	22%	7%	100%
mars-98	58%	18%	23%	100%
Cumulatif	64%	26%	10%	100%

Volumes				Total
	en 21	entre 22	plus de 35	
	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
janv-98				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	120 681	38 103	17 881	176 665

Pourcentage				Total
	en 21	entre 22	plus de 35	
	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%
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	68%	22%	10%	100%

Commentaires : Le processus actuel de fermeture d'un dossier de vérification et le recours à des traitements manuels centralisés aux bureaux de Montréal et Québec contribuent au dépassement du délai pour le tiers des cotisations émises.

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.

Volumes			
	moins de	plus de 6	Total
	6 mois	mois	
avr-97	455	128	583
mai-97	578	137	715
juin-97	422	127	549
juil-97	673	170	843
août-97	419	198	617
sept-97	485	226	711
oct-97	786	349	1 135
nov-97	1 080	541	1 621
déc-97	681	544	1 225
Sous-total	5 579	2 420	7 999
janv-98	661	658	1 319
févr-98	518	586	1 104
mars-98	448	571	1 019
Cumulatif	7 206	4 235	11 441

Pourcentage			
	moins de	plus de 6	Total
	6 mois	mois	
avr-97	78%	22%	100%
mai-97	81%	19%	100%
juin-97	77%	23%	100%
juil-97	80%	20%	100%
août-97	68%	32%	100%
sept-97	68%	32%	100%
oct-97	69%	31%	100%
nov-97	67%	33%	100%
déc-97	56%	44%	100%
Sous-total	70%	30%	100%
janv-98	50%	50%	100%
févr-98	47%	53%	100%
mars-98	44%	56%	100%
Cumulatif	63%	37%	100%

Volumes			
	moins de	plus de 6	Total
	6 mois	mois	
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
janv-99			
févr-99			
mars-99			
Cumulatif	4 250	4 963	9 213

Pourcentage			
	moins de	plus de 6	Total
	6 mois	mois	
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%	100%
nov-98	49%	51%	100%
déc-98	40%	60%	100%
janv-99			
févr-99			
mars-98			
Cumulatif	46%	54%	100%

Commentaires : Augmentation de 7 % des avis signifiés en raison notamment des activités régulières et du programme de lutte contre l'évasion fiscale. Le volume d'avis reçus dépasse la capacité de production générant des augmentations d'inventaires de dossier et par conséquent des délais additionnels.

Engagement no 10:

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

Volumes				Total
	en 35	entre 36	plus de 49	
	jours	jours.	jours	
avr-97	20	8	18	46
mai-97	33	5	27	65
juin-97	31	2	41	74
juil-97	30	6	24	60
août-97	15	4	38	57
sept-97	26	4	23	53
oct-97	41	6	26	73
nov-97	27	3	17	47
déc-97	28	6	22	56
Sous-total	251	44	236	531
janv-98	8	3	14	25
févr-98	44	7	20	71
mars-98	46	5	33	84
Cumulatif	349	59	303	711

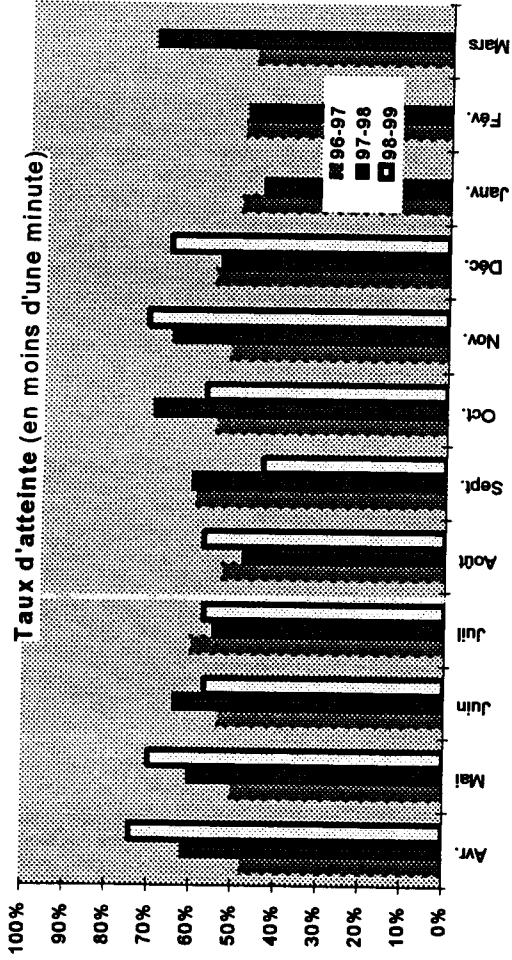
Pourcentage				Total
	en 35	entre 36	plus de 49	
	jours	jours.	jours	
avr-97	43%	17%	39%	100%
mai-97	51%	8%	42%	100%
juin-97	42%	3%	55%	100%
juil-97	50%	10%	40%	100%
août-97	26%	7%	67%	100%
sept-97	49%	8%	43%	100%
oct-97	56%	8%	36%	100%
nov-97	57%	6%	36%	100%
déc-97	50%	11%	39%	100%
Sous-total	47%	8%	44%	100%
janv-98	32%	12%	56%	100%
févr-98	62%	10%	28%	100%
mars-98	55%	6%	39%	100%
Cumulatif	49%	8%	43%	100%

Volumes				Total
	en 35	entre 36	plus de 49	
	jours	jours.	jours	
avr-98	51	34	0	85
mai-98	50	34	0	84
juin-98	64	39	0	103
juil-98	47	28	0	75
août-98	36	18	0	54
sept-98	52	21	0	73
oct-98	53	39	0	92
nov-98	69	42	0	111
déc-98	52	32	0	84
janv-99				
févr-99				
mars-99				
Cumulatif	474	287	0	761

Pourcentage				Total
	en 35	entre 36	plus de 49	
	jours	jours.	jours	
avr-98	60%	40%	0%	100%
mai-98	60%	40%	0%	100%
juin-98	62%	38%	0%	100%
juil-98	63%	37%	0%	100%
août-98	67%	33%	0%	100%
sept-98	71%	29%	0%	100%
oct-98	58%	42%	0%	100%
nov-98	62%	38%	0%	100%
déc-98	62%	38%	0%	100%
janv-99				
févr-99				
mars-98				
Cumulatif	62%	38%	0%	100%

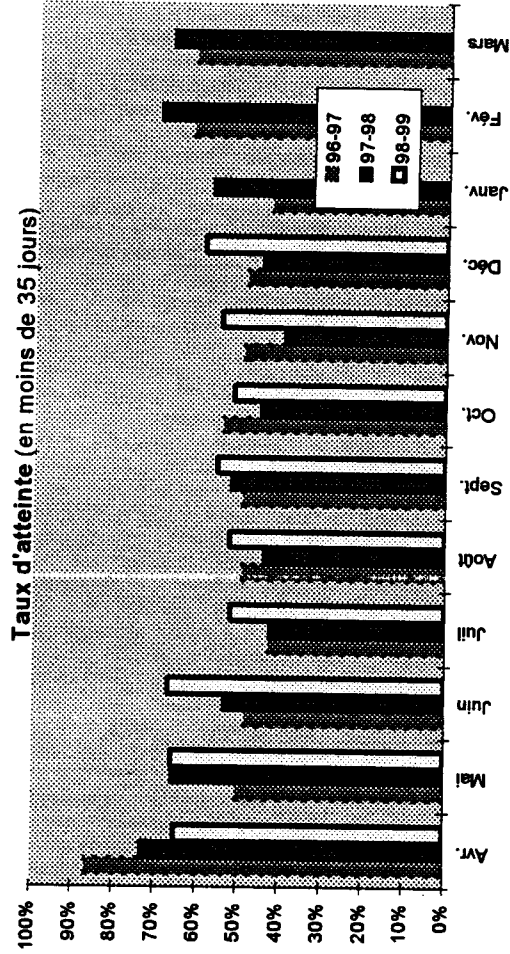
Commentaires : Amélioration importante des résultats en plus d'une augmentation de 230 plaintes traitées au 31 décembre 1998.

Engagement # 3 : Téléphone



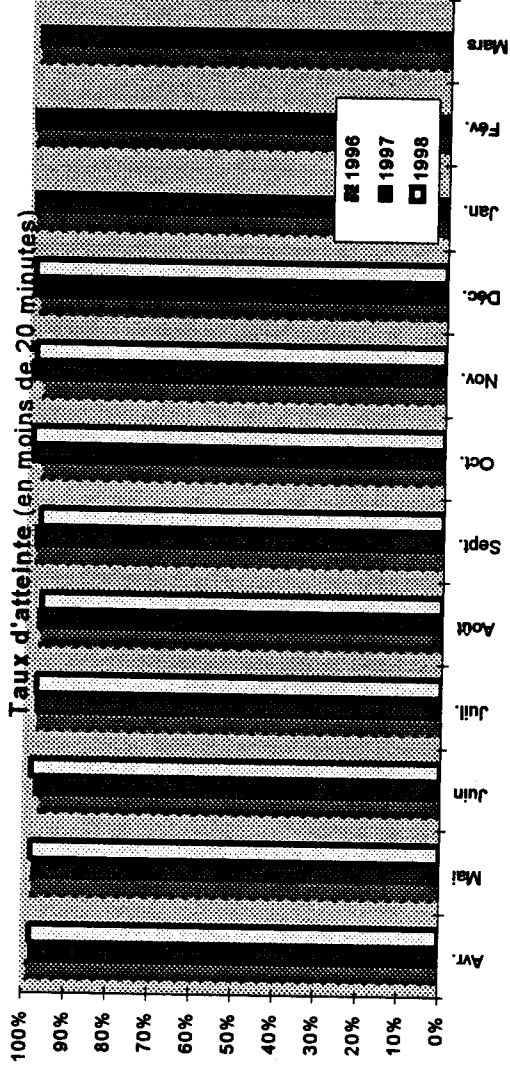
1998-1999 taux moyen de réalisation: 63%

Engagement # 5 : Lettres



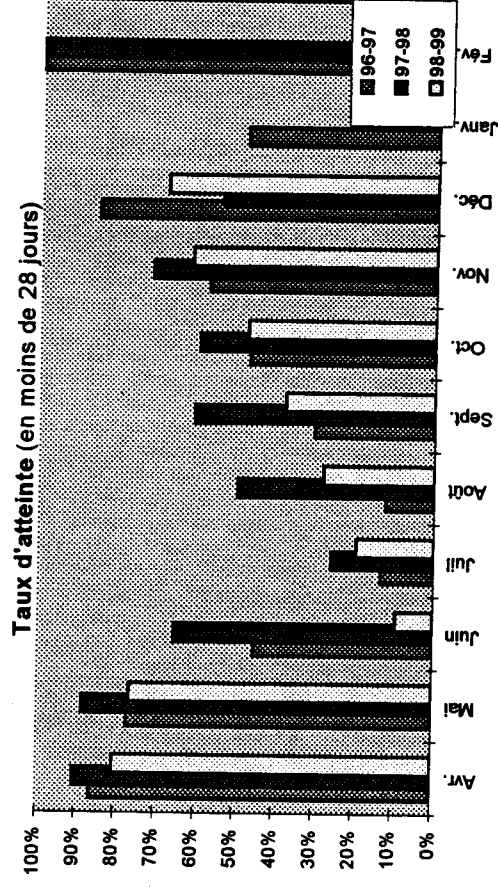
1998-1999 taux moyen de réalisation: 58%

Engagement # 4 : Accueil



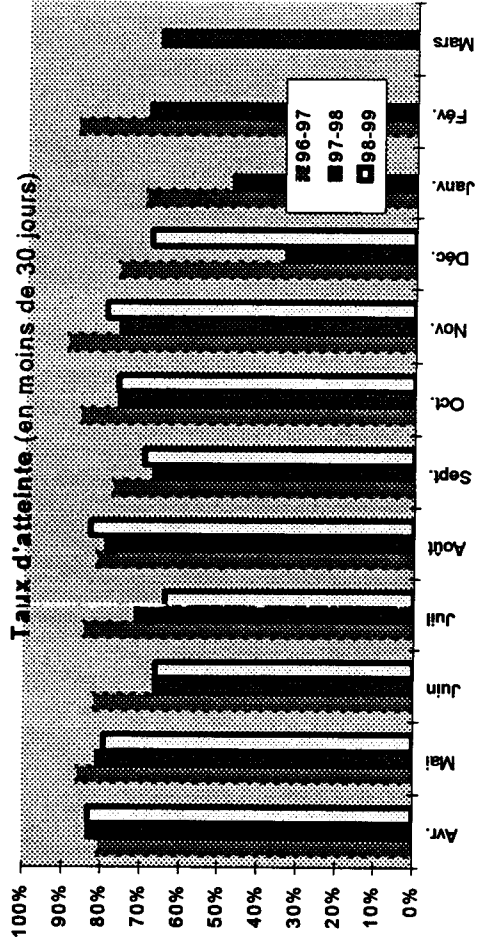
1998-1999 taux moyen de réalisation: 98%

Engagement # 6 : Remboursements Impôt



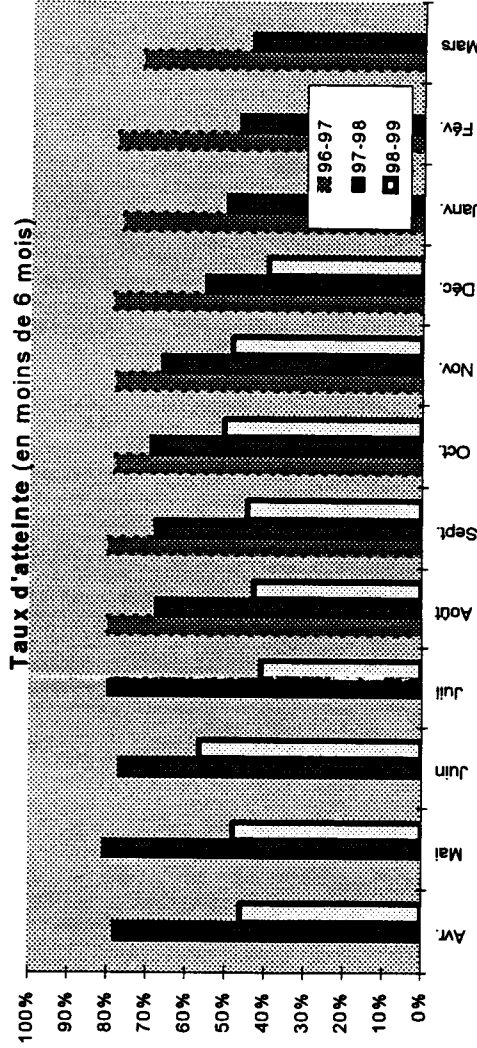
1998-1999 taux moyen de réalisation: 63%

Engagement # 7 : Remboursement taxes



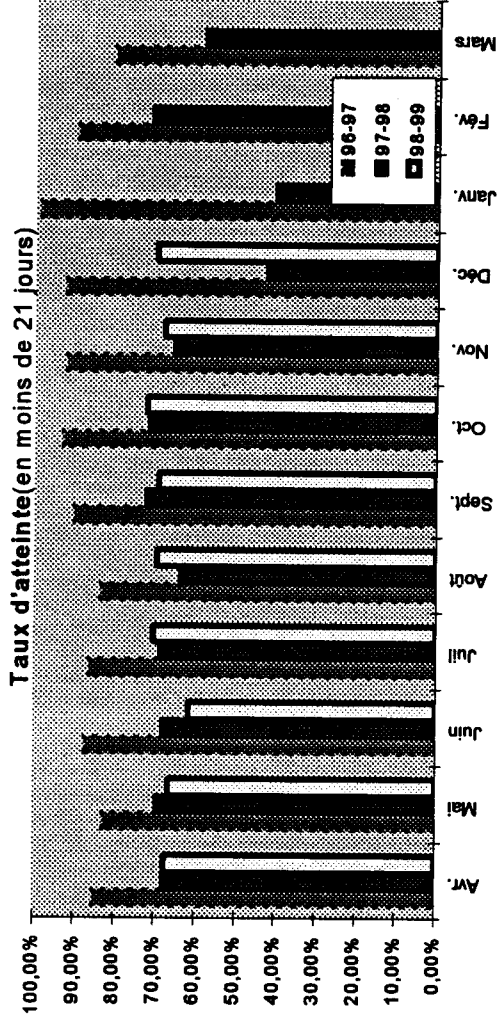
1998-1999 taux moyen de réalisation: 76%

Engagement # 9 : Oppositions



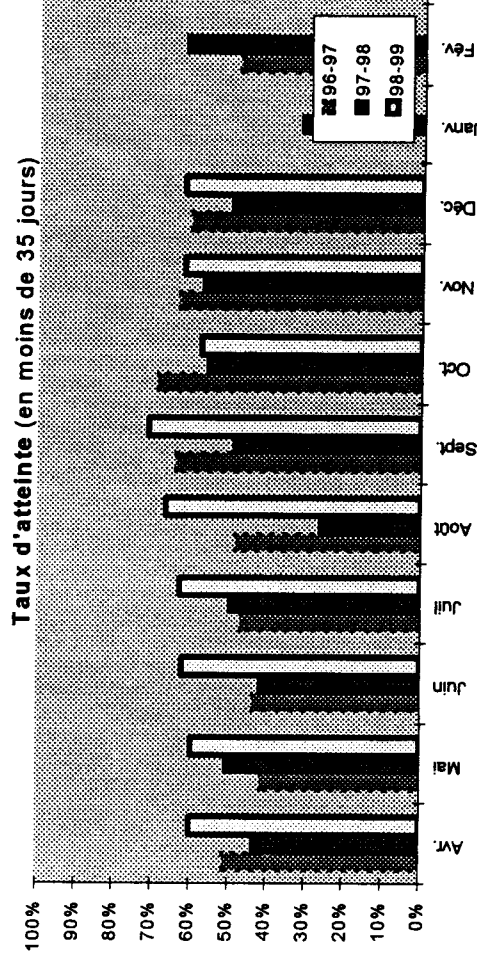
1998-1999 taux moyen de réalisation : 46%

Engagement # 8 : Nouvel avis de cotisation



1998-1999 taux moyen de réalisation: 68%

Engagement # 10 : Plaintes



1998-1999 taux moyen de réalisation: 62%

## Annexe 2 – Les échanges électroniques

### 1. Services actuels

#### Volume des réceptions d'échanges électroniques

	Paiement électronique	TED – Déclaration des particuliers <sup>(1)</sup>	Relevés produits sur support d'information par les employeurs <sup>(1)(2)</sup>
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	4 707 842
1997-1998	462 271	520 954	5 100 190
1998-1999	527 303	(prévision) 650 000	(prévision) 5 245 000
1999-2000 (prévision)	550 000	800 000	5 300 000
2000-2001 (prévision)	600 000	1 000 000	5 350 000
2001-2002 (prévision)	650 000	1 250 000	5 400 000

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 se 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 trois familles d'applications d'échanges électroniques.

#### Des services informationnels par sa vitrine Internet

Depuis le printemps 1995, le Ministère rend accessibles 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 mandataires un logiciel permettant de calculer les retenues à la source.

#### Des services de transfert électronique

On retrouve ici deux services. Premièrement, le Ministère 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 Ministère. 520 954 déclarations électroniques visant l'année d'imposition 1997 ont été reçues, soit une augmentation de près de 29 % par rapport à celles de l'année d'imposition 1996.

Deuxièmement, le Ministère offre la transmission de relevés de renseignements sur support d'information. Le Ministère a reçu 14,9 millions de relevés de renseignements sur support d'information visant l'année d'imposition 1997, soit 79 % du total reçu. Pour ce qui est des relevés 1, 2 et 25 produits par les employeurs, 5,1 millions de ces relevés sur un total de 7,8 millions ont été produits sur support d'information.

#### Des services de remise électronique

Ceux-ci permettent à la clientèle de transmettre les données et d'effectuer le paiement associé à 9 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 le sommaire des retenues et cotisations de l'employeur. Pour l'exercice 1998-1999 (réel à date et projection au 31 mars 1999), la réception attendue est de 531 000 remises d'une incidence monétaire de 5 milliards de dollars, soit un peu plus de 10 % des sommes perçues par le Ministère.

## **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 débureaucratisation. Une attention toute particulière a d'ailleurs été accordée à la clientèle des PME. La mise en œuvre de services visant à faciliter et à alléger le travail de la clientèle constitue donc l'enjeu des prochaines actions du Ministère 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 et de mise à jour des données 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 Ministère et la possibilité pour une entreprise de compléter ses différents rapports de remise et de les soumettre par Internet au Ministère ;
- 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 Ministère de même qu'une application permettant aux entreprises de moins de 10 employés de faire la conciliation et de soumettre le relevé sommaire et les relevés par Internet au Ministère ;
- la possibilité pour les préparateurs qui utilisent des logiciels commerciaux professionnels de transmettre de façon électronique leurs déclarations de revenus des sociétés, en utilisant ces logiciels ;
- la diffusion par Internet, progressivement, des renseignements pertinents à la clientèle et pour lui permettre d'être autonome dans sa recherche d'informations ;
- la possibilité pour les préparateurs d'impôt des particuliers de transmettre au Ministère les déclarations électroniques en utilisant le canal Internet plutôt que le canal des réseaux à valeur ajoutée (RVA) ;
- la possibilité pour les contribuables qui préparent leur déclaration à l'aide d'un logiciel commercial grand public de transmettre de façon électronique leur déclaration de l'année 1999.

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 au code d'identité (logon) et au 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 temporaires.

L'adhésion de la clientèle aux services électroniques offerts par le Ministère 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 ainsi que l'organisation du travail.