

R4A1  
B83  
1998/99  
1  
QL  
P. gouv.



Gouvernement du Québec  
Ministère du Revenu

# Cahier explicatif des crédits 1998-1999

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

• • • • • • • • • •



Gouvernement du Québec  
Ministère du Revenu

# Cahier explicatif des crédits 1998-1999

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

• • • • • • • • • •



# 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 1998-1999 .....</b>	<b>6</b>
Une nouvelle structure de programmes .....	6
La structure de programmes 1998-1999 .....	7
Les fonds spéciaux administrés par le Ministère .....	7
Le budget 1998-1999 .....	7
Ventilation des crédits 1998-1999 .....	9
<b>Sa structure administrative .....</b>	<b>10</b>
Organigramme au 31 mars 1998 .....	10
Les mandats des unités administratives .....	10
Le portrait de l'effectif .....	12
<b>L'atteinte des objectifs stratégiques 1997-1998 .....</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 pour une plus grande solidarité .....	14
La gestion de programmes sociaux : une mission fondamentale de services .....	14
Le personnel du Ministère : partenaire et associé .....	14
<b>L'utilisation des crédits 1998-1999 .....</b>	<b>16</b>
Le contexte et les grands enjeux .....	16
Les orientations stratégiques .....	16
Faciliter l'observance fiscale .....	16
Préserver la base des revenus .....	17
Poursuivre la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir .....	17
Miser sur l'expertise et l'engagement des employés pour atteindre les résultats attendus par la clientèle et par le gouvernement .....	17
Faciliter le paiement des pensions alimentaires .....	18
<b>Annexe 1 – Structures détaillées des unités administratives du Ministère .....</b>	<b>20</b>
<b>Annexe 2 – Les engagements ministériels au 31 décembre 1997 .....</b>	<b>32</b>
<b>Annexe 3 – Les échanges électroniques .....</b>	<b>39</b>

...

# Cahier explicatif des crédits 1998-1999 du ministère du Revenu du Québec

## 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 s'appuie sur l'expertise et l'engagement de ses employés et de ses gestionnaires ainsi que sur un partenariat élargi pour assurer sa pleine contribution à la réalisation des différentes missions de l'État. Plus spécifiquement, le Ministère est responsable 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 ;
- assurer, en toute équité, la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- administrer les programmes sociaux ou économiques à caractère fiscal et tout autre programme de perception et de redistribution que lui confie le gouvernement ;
- 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.

#### 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.

#### Son rôle conseil

Le Ministère assume, en outre, un rôle conseil auprès du ministre des Finances et du gouvernement ; il gère aussi différents programmes à caractère social.

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 produit annuellement un mémoire de suggestions fiscales pour le ministère des Finances. Ce document contient diverses suggestions axées sur la simplification des lois et des règlements en vigueur et sur la lutte contre l'évasion 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. 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 ;
2. 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 demeurer sur le marché du travail ;
3. 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 ;
4. la nouvelle allocation familiale (l'allocation unifiée pour enfant), en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Le Ministère contribue à sa gestion en transmettant les revenus des parents à la Régie des rentes du Québec pour qu'elle fixe et verse en conséquence le montant de l'allocation.

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, par l'entremise 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 lors de la production de 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  
Exercices 1996-1997 et 1997-1998**

Catégories	1996-1997	1997-1998
Contribuables		
Particuliers <sup>(1)</sup>	5 015 208	5 246 893
Sociétés <sup>(2)</sup>	341 666	362 069
Mandataires		
TVQ	482 171	491 696
Tabac, carburant <sup>(3)</sup>	16 618	17 322
Retenues à la source	287 409	291 047
Clientèle relative aux programmes sociaux <sup>(4)</sup>	947 301	998 978

1. Déclarations originales traitées sans égard à l'année d'imposition.
2. Sociétés actives au 31 mars 1998.
3. Cette catégorie inclut les transporteurs de carburant. Le nombre de transporteurs enregistrés au Québec a diminué à la suite de la prise en charge des transporteurs hors Québec par leur juridiction respective dans le cadre de l'application de l'*Entente internationale concernant la taxe sur les carburants* (International Fuel Tax Agreement [IFTA]).
4. Cette clientèle comprend les bénéficiaires du remboursement d'impôts fonciers, ceux de l'allocation d'aide aux parents pour leurs revenus de travail, ceux de l'allocation-logement ainsi que les créanciers et débiteurs de pensions alimentaires. 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 a perçu 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 l'Emploi et de la Solidarité (Fonds national de formation de la main-d'œuvre) ;
- l'Agence métropolitaine de transport ;
- le ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie (Fonds de partenariat touristique).

Le Ministère a également effectué la compensation des créances pour :

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

## Deuxième partie

### Son budget 1998-1999

#### Une nouvelle structure de programmes

Dans le respect des orientations gouvernementales de même que dans sa démarche de régionalisation, le Ministère a procédé à la modification de sa structure administrative.

Cette nouvelle structure axée sur deux grands pôles : « la capitale et les régions » et « la métropole », vise à décloisonner l'organisation et à assurer une cohésion d'ensemble. La constitution d'équipes sous la même autorité, tant à la capitale qu'à la métropole, permettra d'analyser les façons d'aménager et de distribuer les services et activités pour atteindre le mieux possible les objectifs de revenus autant que pour servir la clientèle, dans une perspective de prévention et de contrôle.

À partir de cette nouvelle réalité, la structure de programme du Ministère a été révisée. Administrant toujours un seul programme (administration fiscale), le nombre d'éléments de ce dernier est passé de 7 à 5. Le tableau suivant donne un aperçu des changements effectués.

Comparatif des éléments de programmes  
Exercices 1997-1998 et 1998-1999

Élément	1997-1998	1998-1999
1	<b>Cotisation</b> Direction générale du traitement Direction générale des contribuables Direction générale des mandataires	<b>Cotisation et vérification</b> Direction générale de la capitale et des régions Direction générale de la métropole
2	<b>Vérification</b>  Direction générale de la vérification et des enquêtes Direction générale des services en région	<b>Administration, soutien et opérations centrales</b> Bureau de la sous-ministre Cabinet de la ministre déléguée Direction générale des communications Direction générale de la législation et des enquêtes Direction générale de la planification, des programmes et du budget Direction générale des ressources humaines et matérielles Direction générale du traitement et des technologies
3	<b>Soutien technique</b> Direction générale des technologies de l'information Direction générale de la législation	<b>Perception</b>
4	<b>Direction et administration</b> Cabinet de la ministre déléguée Bureau de la sous-ministre Direction générale de l'administration	<b>Pensions alimentaires</b>
5	<b>Perception</b>	<b>Provision</b> pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit du MRQ destiné à l'opération « Percevoir tous les revenus dus au gouvernement »
6	<b>Pensions alimentaires</b>	
7	<b>Provision</b> pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit du MRQ destiné à l'opération « Percevoir tous les revenus dus au gouvernement »	

1997-1998	1998-1999
Fonds de perception (ministère 808) du Centre de perception fiscale	Idem
Élément 1 – Administration fiscale	Idem
Élément 2 – Frais de recouvrement	Idem
Élément 3 – Pensions alimentaires	Idem
Élément 4 – Évasion fiscale	Idem
Fonds des pensions alimentaires (ministère 440, programme 50)	Idem
Fonds des technologies de l'information (ministère 825)	Idem
Compte de gestion TPS (ministère 440, programme 40)	Idem

### La structure de programmes 1998-1999

L'élément 1, désigné sous l'appellation **Cotisation et vérification**, regroupe les activités de cotisation des contribuables et des mandataires de l'ancien élément 1 ainsi que les activités de vérification des dossiers de contribuables et de mandataires réalisées à Québec, à Montréal et au sein des bureaux régionaux ; ces activités de vérification se retrouvaient à l'ancien élément 2.

L'élément 2, ayant comme dénomination **Administration, soutien et opérations centrales**, intègre les activités de traitement des informations des contribuables et des mandataires de l'ancien élément 1, les activités d'enquêtes de l'ancien élément 2, les activités reliées aux technologies de l'information de l'ancien élément 3, les activités touchant la rédaction des lois, des opinions en matière d'interprétation fiscale et des décisions sur les oppositions logées par les contribuables, rattachées aussi à l'élément 3 antérieurement, ainsi que l'ensemble des activités de l'ancien élément 4, à savoir les activités du Cabinet de la ministre déléguée au Revenu, de celui de la sous-ministre, de la budgétisation, des prévisions des revenus fiscaux, du contrôle des revenus, des ressources humaines et matérielles ainsi que des communications et des formulaires. Les activités de planification stratégique, d'évaluation de programmes, de coordination des projets de lutte contre l'évasion fiscale et de gestion de l'information ministérielle font aussi partie de cet élément.

L'élément 3 porte le nom de **Perception** et sert à comptabiliser les honoraires versés au Fonds de perception pour les activités de perception des sommes dues au Ministère. Cet élément constituait l'ancien élément 5.

L'élément 4 porte le nom de **Pensions alimentaires** et comprend la subvention versée pour les activités de perception des pensions alimentaires au Fonds des pensions alimentaires. Cet élément constituait l'ancien élément 6.

Enfin, l'élément 5 porte le nom de **Provision** et 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 » ; cet élément constituait l'ancien élément 7.

### 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 1998-1999

Les crédits totaux du Ministère s'élèvent à 791,1 millions de dollars pour l'exercice financier 1998-1999, dont 688,5 millions de dollars pour le programme 01 « Administration fiscale » et 102,6 millions de dollars de crédits extrabudgétaires pour la gestion du compte TPS. En hausse de 4,1 millions de dollars par rapport au budget de l'exercice précédent, cette variation de 0,6 % s'explique par les facteurs illustrés dans le tableau de la page suivante.



<b>Programme 01 – Administration fiscale</b>	<b>M\$</b>
Augmentation des coûts d'amortissement	5,9
Réduction du coût de main-d'œuvre	(5,8)
Diminution de la dépense d'intérêt	(5,5)
Augmentation de la dépense pour le serveur gouvernemental	4,2
Coût d'indexation de la base (rémunération et fonctionnement)	3,1
Augmentation de la dépense des frais postaux	2,3
Autres	(0,2)
<b>Total pour le programme 01</b>	<b>4,0</b>
<b>Crédits extrabudgétaires (compte de gestion TPS)</b>	
Augmentation du coût des activités reliées à la TPS	0,1
<b>Total pour le Ministère</b>	<b>4,1</b>

**Budget du Ministère**  
**Exercices 1997-1998 et 1998-1999**

<b>Par programme</b>	<b>Montant (000 \$)</b>	
	<b>1997-1998</b>	<b>1998-1999</b>
Programme 01 – Administration fiscale	684 526,8 <sup>(2)</sup>	688 523,6
Enveloppe TPS <sup>(1)</sup>	102 449,6	102 578,0
<b>Total</b>	<b>786 976,4</b>	<b>791 101,6</b>

<b>Par type de crédits</b>	<b>Montant (000 \$)</b>	
	<b>1997-1998</b>	<b>1998-1999</b>
Crédits votés	357 980,3	367 477,1
Plus crédits permanents	326 546,5	321 046,5
<b>Somme partielle</b>	<b>684 526,8 <sup>(2)</sup></b>	<b>688 523,6</b>
Plus crédits extrabudgétaires TPS <sup>(1)</sup>	102 449,6	102 578,0
<b>Total</b>	<b>786 976,4</b>	<b>791 101,6</b>

1. Pour 1997-1998, estimation de la dépense au 2 février 1998.

2. Les crédits de 682,9 M\$ apparaissant au *Livre des crédits 1997-1998* ont été ramenés sur une base comparative : ajout de 1,9 M\$ provenant de la Société d'habitation du Québec et retrait de 287 060 \$ pour des transferts de juridiction.

**Sommaire des fonds spéciaux**

	<b>Dépenses d'opération</b>		<b>Investissements</b>	
	<b>Probables 1997-1998 (000 \$)</b>	<b>Prévues 1998-1999 (000 \$)</b>	<b>Probables 1997-1998 (000 \$)</b>	<b>Prévus 1998-1999 (000 \$)</b>
Fonds de perception	57 413,8	55 681,9	11 400,0	1 500,0
Fonds des pensions alimentaires	23 851,5	23 979,6	930,9	900,0
Fonds des technologies de l'information	11 703,7	21 864,3	55 300,0	38 900,0
<b>Total</b>	<b>92 969,0</b>	<b>101 525,8</b>	<b>67 630,9</b>	<b>41 300,0</b>
Effectif autorisé (ETC) <sup>(1)</sup>	1 053	1 151	–	–

1. L'effectif autorisé exclut le compte de gestion TPS. Pour 1998-1999, l'effectif total est constitué de 734 ETC consacrés au Fonds de perception, et de 417 au Fonds des pensions alimentaires.

## Ventilation des crédits 1998-1999

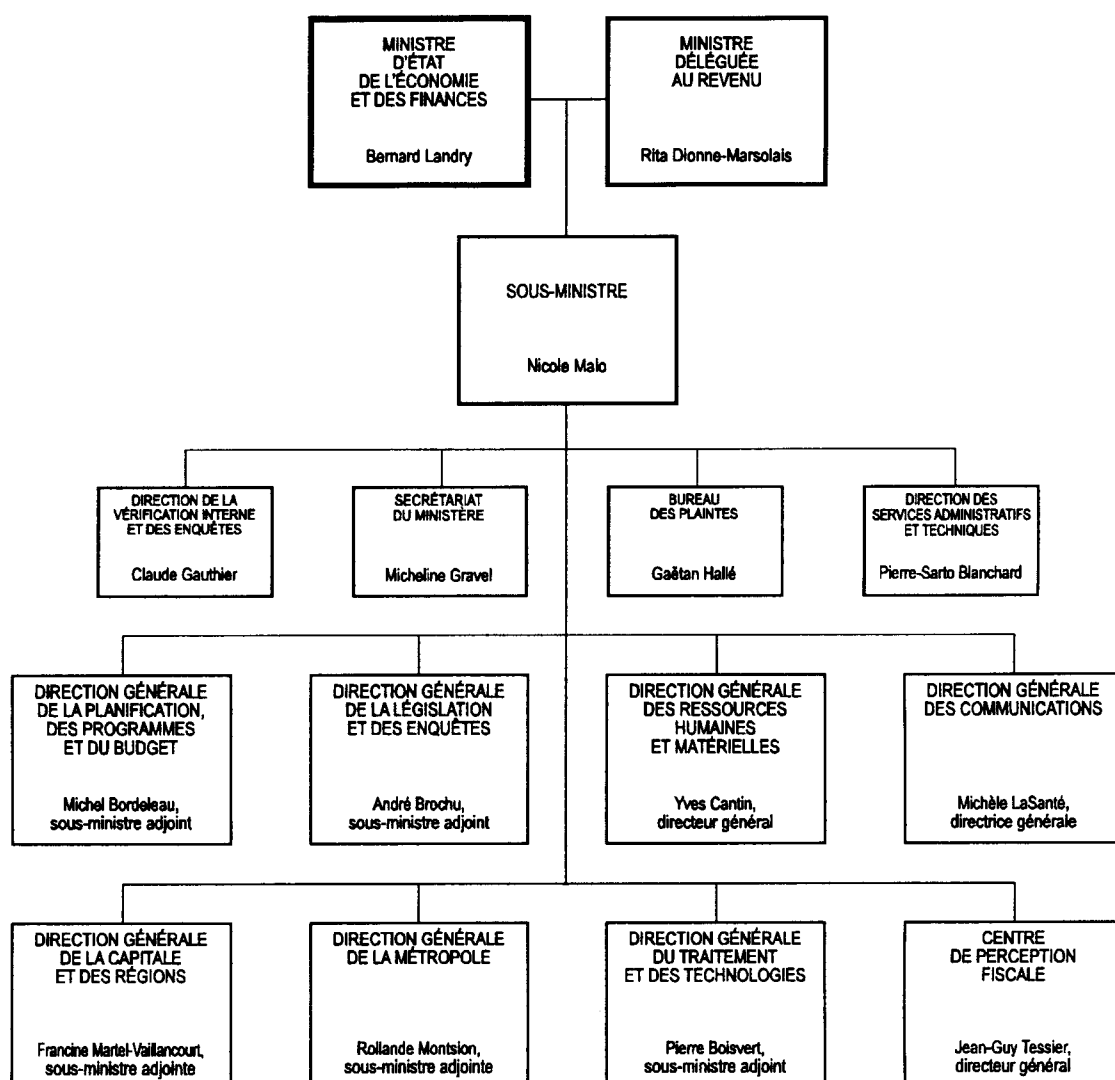
**Tableau comparatif**  
**Exercices 1997-1998 et 1998-1999**

Exercices 1997-1998 et 1998-1999							
Supercatégories et catégories	1997-1998	Éléments					1998-1999
		1	2	3	4	5	Total
(000 \$)							
Rémunération	229 592,0	113 184,3	92 278,8	-	-	22 448,1	227 911,2
Fonctionnement	123 143,6	51 746,0	64 843,1	295,9	-	3 304,1	120 189,1
Capital	2 039,2	-	66,0	-	-	-	66,0
Affectation à un fonds spécial							
Rémunération	15 146,9	-	-	-	14 440,0	-	14 440,0
Fonctionnement	29 199,5	-	-	19 364,4	6 909,7	-	26 274,1
Capital	8 481,7	-	16 704,5	-	1 929,9	-	18 634,4
Intérêt	1 739,0	-	5 159,8	-	700,0	-	5 859,8
	54 567,1	-	21 864,3	19 364,4	23 979,6	-	65 208,3
Transfert							
Soutien	124,4	-	110,0	-	-	-	110,0
Créances douteuses et autres	275 000,0	-	-	275 000,0	-	-	275 000,0
Prêts, placements et avances	60,5	35,0	4,0	-	-	-	39,0
Total	684 526,8	164 965,3	179 166,2	294 660,3	23 979,6	25 752,2	688 523,6
Effectif total	5 832	3 131	2 053			550	5 734

# Troisième partie

## Sa structure administrative

Organigramme au 31 mars 1998



Note : L'annexe 1 présente les structures détaillées de chacune des unités administratives.

## Les mandats des unités administratives

### Les unités opérationnelles

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

#### La Direction générale de la métropole

Ces directions générales s'assurent de l'exactitude des déclarations produites au Ministère 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, de vérification, de livraison d'avis de nouvelle cotisation et de détermination ou de remboursement de droits. Enfin, elles offrent le programme de formation des bénévoles ainsi que la participation et la représentation du Ministère aux activités publiques en région. Il est à noter que la Direction générale de la capitale et des régions est responsable du programme de perception des pensions alimentaires.

La Direction générale de la capitale et des régions 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-Bois-Francs, 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 et la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation.

La Direction générale de la métropole regroupe les directions régionales de Montréal, de la Montérégie et de Laval, des Laurentides et de Lanaudière, ainsi que la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation.

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

Le mandat de cette direction générale 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 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 du Revenu du Québec. 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.

D'autre part, la Direction générale du traitement et des technologies 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 est une unité autonome de service. Il a le mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues au Ministère en impôts, en taxes, en droits ou en contributions à des régimes sociaux en vertu des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise*, en ce qui a trait à la perception de la TPS sur le territoire québécois. Le Centre a aussi le mandat de percevoir, auprès des débiteurs alimentaires, les sommes dues lorsque celles-ci n'ont pu être prélevées par le Ministère. De plus, il le conseille 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, le Secrétariat du Ministère, la Direction de la vérification interne et des enquêtes 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**

Cette direction générale 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 assume la responsabilité de l'ensemble des affaires juridiques qui incombent au Ministère. Elle répond aux demandes d'interprétation relatives aux lois fiscales ainsi qu'à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* et à d'autres lois lorsque le Ministère est interpellé. Elle diffuse des interprétations sous forme de bulletins externes. Elle rend, à la demande des contribuables et des mandataires, des décisions anticipées. Elle rédige les lois et les règlements dont l'administration relève du Ministère, en plus de fournir à d'autres ministères une assistance technique dans la rédaction de certains projets de loi et de règlement.

La Direction générale de la législation et des enquêtes est également responsable de rendre les décisions sur les avis d'opposition signifiés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que les décisions sur les avis de contestation notifiés en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Elle utilise les services du Contentieux du ministère de la Justice afin de représenter le Ministère en demande et en défense devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative.

Elle assume aussi un rôle conseil auprès des autorités du Ministère et du ministère des Finances en matière de législation, notamment lors de la préparation du budget, de déclarations ministérielles et de conférences fédérales-provinciales.

Enfin, elle a la responsabilité des activités d'enquête fiscale, d'échange de renseignements en matière de fraude et de relations avec les corps policiers, qui demeurent centralisées dans le cadre de la révision de l'organisation. Ces activités visent à contrer l'évasion fiscale en recueillant les preuves suffisantes pour poursuivre les fraudeurs présumés devant les tribunaux.

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

Cette direction générale a pour mission d'appuyer le Ministère dans l'atteinte de ses objectifs opérationnels et institutionnels. À cette fin, elle apporte son concours aux autres directions générales en fournissant des services en gestion des ressources humaines et matérielles.

#### 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 des formulaires et autres communications de nature administrative préparés par le Ministère.

#### Le portrait de l'effectif

L'effectif autorisé du Ministère en 1997-1998 comptait 8 519 ETC. En 1998-1999, il s'élève à 8 385 ETC, comme le montrent les tableaux suivants.

##### Effectif autorisé Exercice 1998-1999

Effectif	Régulier	Autre	Total
Effectif des programmes	4 258	1 476	5 734
Effectif du compte de gestion TPS	1 036	464	1 500
Effectif des fonds spéciaux	585	566	1 151
<b>Total</b>	<b>5 879</b>	<b>2 506</b>	<b>8 385</b>

##### Conciliation de l'effectif autorisé

Effectif au <i>Livre des crédits</i> 1997-1998	8 158
Deuxième tranche de la lutte contre l'évasion fiscale	550
<b>Total partiel</b>	<b>8 708</b>
Moins : retrait pour départs volontaires	(185)
Moins : retrait pour transfert vers d'autres ministères ou organismes	(4)
<b>Effectif comparatif 1997-1998</b>	<b>8 519</b>
Moins : retrait au compte de gestion TPS	(134)
<b>Effectif autorisé pour 1998-1999</b>	<b>8 385</b>

.....

# Quatrième partie

## L'atteinte des objectifs stratégiques 1997-1998

### La facilitation de l'observance fiscale

C'est, pour une bonne part, par la qualité et l'accessibilité des services offerts aux citoyens que le Ministère peut leur faciliter le respect de leurs obligations fiscales. Certaines observations à cet égard permettent de mettre en contexte les résultats obtenus. D'une part, le Ministère a enregistré une augmentation sensible de la clientèle et en conséquence de sa charge de travail. En effet, le Ministère a vu le nombre de contribuables, particuliers et sociétés, augmenter par rapport à l'année précédente, comme en fait foi le tableau des clientèles de la page 5 du présent document. D'autre part, le volume de lettres et d'avis d'opposition a aussi augmenté. L'introduction de plusieurs mesures sociales à caractère fiscal et l'augmentation des interventions en matière de lutte contre l'évasion fiscale expliquent pour une bonne part ces augmentations. Au chapitre des engagements ministériels, bien que les résultats laissent voir des difficultés, sauf pour ce qui est de l'accueil et des remboursements d'impôt des particuliers, il est toutefois intéressant de constater une amélioration en ce qui a trait aux délais de réponse, malgré l'augmentation de volume au titre des appels téléphoniques et des lettres qui ont fait l'objet d'une réponse. Les résultats obtenus au 31 décembre 1997 sont présentés à l'annexe 2. Depuis le 31 décembre 1997, même si les données d'ensemble ne sont pas disponibles, on peut témoigner d'améliorations en particulier à l'accueil téléphonique.

Le Ministère a assuré une plus grande accessibilité des services en région et poursuivi dans ce sens en se dotant d'une nouvelle organisation basée sur le territoire, dont les deux pôles sont la capitale et la métropole. Il a poursuivi ses efforts de formation et de perfectionnement du personnel au rythme de l'évolution des nouvelles technologies et de la fiscalité et, à cette fin, a réservé une plage horaire fixe au personnel des centres d'appel. Le Ministère a aussi intensifié la consultation de partenaires - associations nationales ou régionales. Une tournée ministérielle a été réalisée dans certaines régions permettant des rencontres avec des représentants des contribuables et mandataires.

Au chapitre des technologies, le Ministère a implanté un service de virement automatique (dépôt direct) pour les remboursements aux mandataires ; il a accru la capacité du système de réponse vocale informatique et a poursuivi des développements permettant une augmentation de la transmission électronique des déclarations de revenus des particuliers de 1996, des paiements par échange de documents informatisés et des documents sur support électronique reçus des mandataires et préparateurs de paye. Les résultats obtenus à l'égard des échanges électroniques se trouvent à l'annexe 3.

### La préservation de la base des revenus

La sensibilisation des contribuables à leurs droits et obligations ainsi qu'aux conséquences de l'évasion fiscale constitue une première facette de l'intervention du Ministère au cours du présent exercice en vue de préserver la base des revenus. Outre la poursuite du plan de communication avec son volet publicitaire intitulé *En dessous de la table... Jamais !*, le Ministère a participé à différents forums de discussion et à des émissions d'intérêt public. Il a aussi instauré un programme de visites à l'intention des nouveaux mandataires.

Au regard de la gestion des créances, le Centre de perception fiscale a réduit ses coûts de production et a amélioré ses objectifs de recettes et de revenus. Il a poursuivi le développement d'un système intégré de perception des créances qui sera implanté en 1998 en vue de donner une priorité aux dossiers en se basant sur les facteurs de risque et de rentabilité. Il a étendu le programme de compensation aux établissements des réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux.

Le Ministère a, par ailleurs, également amélioré ses processus de cotisation, ce qui lui a permis le dépistage plus efficace de contribuables et de mandataires qui ne produisent pas les déclarations et les rapports requis. Il a de même continué ses efforts d'amélioration des interventions en vérification par la technologie et par la révision de certaines façons de faire à la lumière des recherches dans le dossier de lutte contre l'évasion fiscale.

Dans le cadre de l'application des lois fiscales, la communication de renseignements à d'autres instances gouvernementales a été élargie afin de leur éviter des dépenses inutiles et de faciliter l'administration des programmes sous leur responsabilité.

## **La lutte contre l'évasion fiscale pour une plus grande solidarité**

L'exercice 1997-1998 constitue la première année complète de mise en œuvre du Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. D'envergure, le Plan vise à accroître les revenus du gouvernement par des récupérations fiscales et à prévenir l'évasion fiscale soit par des révisions de l'administration fiscale, soit par des propositions de modifications à la politique fiscale.

La réalisation du Plan repose en partie sur l'acquisition et l'exploitation d'extraits de banques de données. Ainsi, après approbation du Conseil du trésor, l'entente régissant la réalisation de la centrale de données a été signée et les travaux relatifs à la première livraison ont été amorcés. Tout au long du développement, le Ministère a pu bénéficier d'un équipement temporaire qui lui a permis de traiter des données. Parallèlement, le Ministère a procédé à l'obtention de renseignements conformément à sa loi constitutive et au Plan d'utilisation des fichiers de renseignements. Rigueur et transparence sont au rendez-vous, comme en témoignent la publication de la stratégie d'obtention des fichiers de renseignements, le dépôt à l'Assemblée nationale du rapport d'activités résultant de la comparaison des fichiers de renseignements, accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information, et la tournée en région de la ministre déléguée pour faire état du Plan d'action un an après son lancement.

La déclaration des revenus de pourboires dans le secteur de la restauration, des bars et de l'hôtellerie a été un des dossiers majeurs. À la suite du *Discours sur le budget 1997-1998*, le Ministère a réalisé une tournée en région à l'intention des employeurs et des employés et a tenu des séances d'information en collaboration avec des associations et des syndicats. C'est après consultation auprès d'eux qu'il a revu les formulaires de déclaration de revenus et les relevés de l'employeur pour assurer l'identification des employés au pourboire et de leurs revenus. C'est finalement en décembre 1997 que l'Assemblée nationale sanctionnait le projet de loi n° 161 nécessaire à l'application de ce nouveau programme qui saura bénéficier aux travailleurs et au milieu tout autant qu'au gouvernement. En janvier 1998, le Ministère rendait disponibles les formulaires utiles à la déclaration des pourboires. En mars, le Ministère a décidé d'apporter des assouplissements aux avis et projets de cotisation délivrés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1997 afin d'accélérer la régularisation de la situation fiscale des employés touchés. Ces mesures d'assouplissement ont été annoncées lors d'une conférence de presse tenue par la ministre déléguée au Revenu le 9 avril dernier.

Des crédits de 60 millions de dollars ont été octroyés au Ministère afin de réaliser le Plan d'action et de récupérer des revenus supplémentaires de 440 millions de dollars en 1997-1998. Le suivi des programmes de récupération fiscale montre que les objectifs seront atteints globalement, et ce, même sans considérer les incidences des programmes de lutte en ce qui a trait à l'augmentation des revenus d'autocotisation. Le document accompagnant le *Discours sur le budget 1998-1999*, intitulé *Favoriser l'intégrité du régime fiscal*, démontre les résultats des investissements et de la contribution du ministère du Revenu à l'amélioration de la base des revenus du gouvernement. On y consigne que « depuis l'année financière 1993-1994, les revenus des cotisations résultant des activités de vérification du MRQ ont augmenté de près de 143 %, passant de 485 millions de dollars à 1 176 millions de dollars pour l'année financière 1997-1998. Ce résultat provient de l'effet combiné de la hausse des activités régulières de vérification (14 millions de dollars) et des activités additionnelles (677 millions de dollars) découlant des ressources supplémentaires consenties ».<sup>1</sup>

## **La gestion de programmes sociaux : une mission fondamentale de services**

Au cours de l'année 1997-1998, le Ministère a respecté ses engagements relatifs à l'amélioration de la gestion du Programme de perception automatique des pensions alimentaires et la ministre déléguée au Revenu a fait sanctionner par l'Assemblée nationale un projet d'amendements à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, pour lui permettre plus de flexibilité dans la reconnaissance de certaines situations.

Le Ministère a aussi collaboré à l'implantation ou à la révision d'autres programmes sociaux. Plus particulièrement, il fournit maintenant à la Régie des rentes du Québec les données sur les revenus des parents pour l'établissement de l'allocation unifiée pour enfant. Il administre la nouvelle allocation-logement pour la Société d'habitation du Québec. Il perçoit les cotisations au régime d'assurance médicaments et la taxe sur l'hébergement des régions qui ont adhéré au Fonds de partenariat touristique.

## **Le personnel du Ministère : partenaire et associé**

Au-delà des activités régulières de gestion des ressources humaines, le Ministère s'était engagé à une plus grande délégation et à une révision de certains aspects particuliers de sa gestion.

Au chapitre de l'imputabilité des gestionnaires, le Ministère a réalisé une première phase de décentralisation des budgets. Il a investi dans la révision des mécanismes de contrôle de qualité pour permettre la mesure des interventions actives du Ministère et pour faciliter la reddition de comptes en matière de récupération fiscale et la mesure des effets incidents des interventions du Ministère.

---

<sup>1</sup> *Favoriser l'intégrité du régime fiscal* (document accompagnant le *Discours sur le budget 1998-1999*), p.11.

Une importante réflexion a été entreprise au regard de la formation et le plan de formation afférent est en cours d'élaboration. Le Ministère vise de la sorte à résoudre une problématique identifiée en collaboration avec le personnel et les partenaires externes, et à mettre à la disposition du personnel une information à jour en matière de fiscalité et de technologie de façon à ce qu'il contribue pleinement à l'atteinte des objectifs de l'organisation. La formation et le développement des gestionnaires font aussi l'objet de travaux importants.

Au chapitre de la confidentialité et de l'éthique, le Ministère a entrepris une révision majeure de ses pratiques, renforcé ses contrôles et associé ses partenaires syndicaux dans la recherche de solutions encore plus efficaces pour assurer le respect de cette règle fondamentale à l'administration fiscale. Il collabore activement aux travaux de la Commission d'accès à l'information.



## Le contexte et les grands enjeux

Le premier enjeu reste toujours de garder le cap sur l'amélioration de la base du régime fiscal qu'est l'autocotisation. La simplification du régime, annoncée par le ministre d'État de l'Économie et des Finances en 1997, sera au cœur des préoccupations du Ministère de même que l'objectif de rendre le régime fiscal accessible et compréhensible en relevant le défi de la qualité et de la disponibilité de ses services. C'est ainsi que le Ministère pourra protéger et même accroître les revenus provenant de l'autocotisation.

Par ailleurs, le Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir demeure une priorité dont les enjeux sont importants, tant pour le Ministère que pour le gouvernement. La solidarité sociale et l'équité fiscale commandent de maintenir le cap.

## Les orientations stratégiques

### **Faciliter l'observance fiscale**

**En collaboration avec les partenaires, le Ministère prévoit :**

- 16

simplifié d'impôt sur le revenu et une déclaration de revenus des conjoints, ainsi que par l'introduction de règles visant à protéger le public et l'État au regard des abris fiscaux. Le Ministère s'est donné des orientations en matière d'échanges électroniques qu'il soumet actuellement pour consultation. Il sera aussi un acteur très actif dans les orientations que mettra de l'avant le gouvernement en matière d'inforoute ;

- développer et mettre en œuvre une stratégie préventive s'appuyant notamment sur les approches de communication pour faciliter aux contribuables le respect de leurs obligations fiscales et la détermination de leurs droits.

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

Responsable de l'administration du régime fiscal, le Ministère doit s'assurer que chacun paie sa juste part des impôts et des taxes. À cette fin, les vérifications des déclarations des contribuables et des mandataires s'avèrent essentielles. Le Ministère vise aussi à augmenter son efficacité par des interventions en amont des processus.

Le Ministère entend :

- adopter une approche préventive au regard des créances, notamment en accélérant leur recouvrement et en intensifiant les activités de perception afin d'éviter les radiations et les annulations plus fréquentes avec les créances plus âgées ;
- contribuer à augmenter l'efficacité gouvernementale au chapitre des créances, notamment par la compensation de créances à même les remboursements d'impôt ou les paiements effectués par les organismes publics ;
- réviser les façons de faire, notamment en assurant le maintien des acquis relatifs au Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir et leur intégration aux activités régulières, en développant davantage l'évaluation de programmes et en introduisant par les modifications de systèmes appropriées des méthodes plus efficaces de sélection de dossiers.

### ***Poursuivre la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir***

Outre l'énergie considérable déjà consentie par le Ministère en matière de gestion de l'autocotisation ainsi que de vérification et de récupération fiscale, celui-ci doit poursuivre ses efforts pour contrer l'évasion fiscale découlant du travail au noir, de l'économie souterraine et de l'utilisation abusive d'avantages fiscaux.

La multiplication de stratagèmes et l'information insuffisante ou manquante en provenance des contribuables et des mandataires concernés sont des éléments qui requièrent le développement de méthodes novatrices pour détecter l'évasion fiscale, récupérer les revenus fiscaux et apporter les correctifs récurrents.

Le Ministère entend :

- accroître l'information requise en provenance des contribuables, des mandataires ou d'autres sources externes ainsi que l'exploitation de celle-ci en ayant recours aux technologies de l'information et, particulièrement, à la centrale de données pour détecter toute forme d'évasion fiscale ;
- procéder aux récupérations fiscales en fonction des objectifs fixés et apporter les correctifs récurrents, c'est-à-dire prévoir les moyens pour éviter la répétition des pertes fiscales subies.

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

La capacité du Ministère de réaliser sa mission repose en majeure partie sur l'expertise de ses gestionnaires et de ses employés ; cette capacité dépend de l'engagement de ceux-ci à exploiter pleinement leur potentiel pour le compte de l'organisation. Plusieurs révisions de processus ont permis d'améliorer l'efficacité des différents secteurs du Ministère ; il faudra intensifier les révisions de processus ministériels pour que tous les gestionnaires et les employés s'associent pour atteindre les objectifs du Ministère autant que les objectifs de leur secteur.

Pour ce faire, le Ministère entend :

- responsabiliser davantage les employés en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs sectoriels et ministériels, particulièrement le respect du secret fiscal et de la vie privée, ainsi qu'à la prestation de services de qualité, et les associer dans l'évolution

des modes de travail en collaboration avec leurs associations syndicales par la voie du CMOT et des CCOT;

- assurer aux employés la formation et le perfectionnement requis ainsi que la mise à leur disposition de l'information nécessaire ;
- accroître l'imputabilité des gestionnaires et structurer davantage les mécanismes de reddition de comptes.

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

Depuis la sanction de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* en mai 1995, le Ministère a procédé à l'implantation du système de perception automatique des pensions alimentaires en deux phases, soit d'abord le traitement des jugements prononcés à compter de décembre 1995 et, par la suite, la gestion de l'ensemble du programme. L'implantation du système est complétée. L'inventaire considérable des dossiers est pratiquement résorbé. Des efforts importants sont maintenant consacrés à l'amélioration du délai de traitement des dossiers.

Le Ministère vise à consolider ses activités relatives au paiement des pensions alimentaires, notamment en assurant la prise en charge et le démarrage du traitement des dossiers dans les 30 jours de leur réception.

Le 21 avril 1998

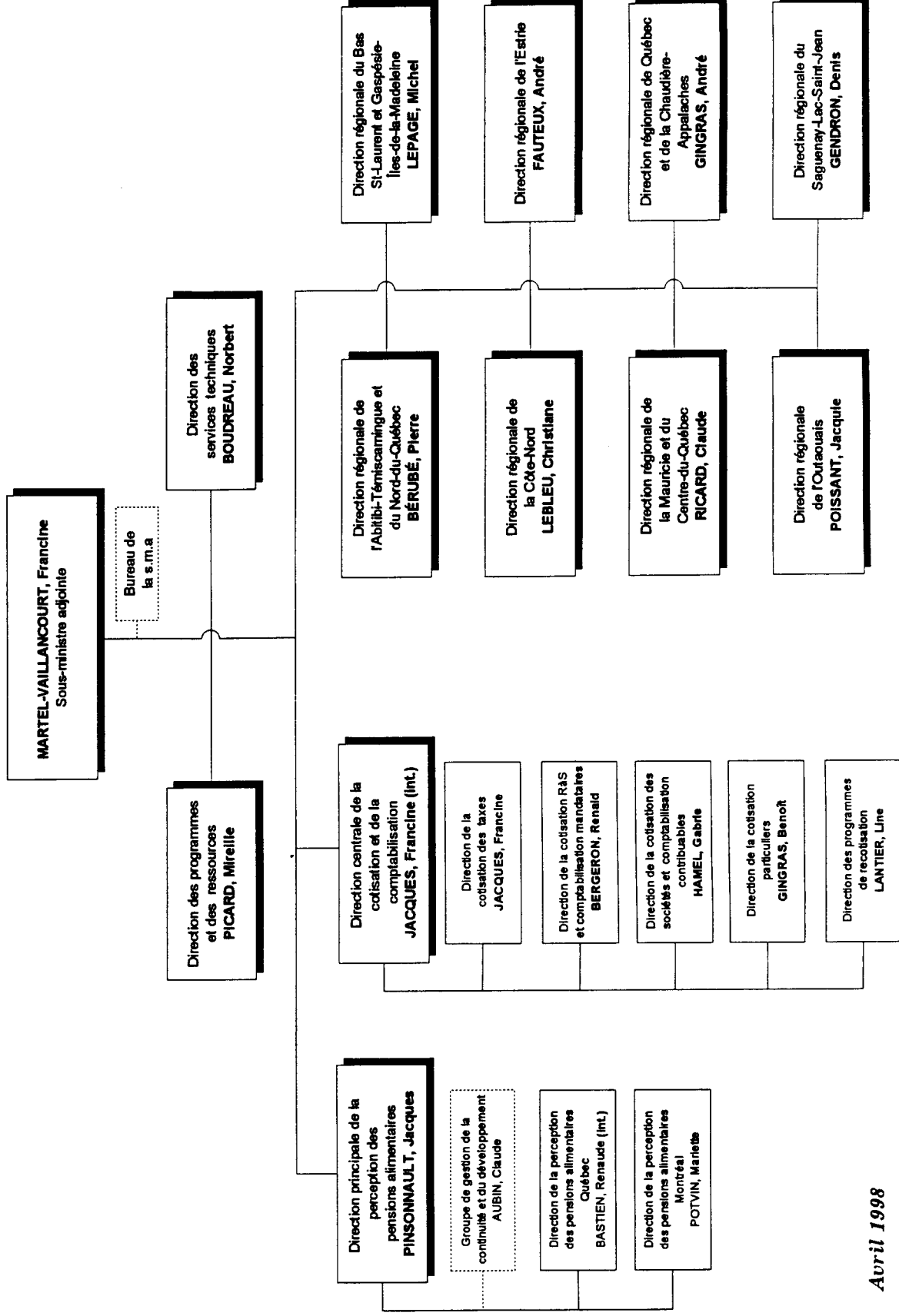
⋮

## Annexes

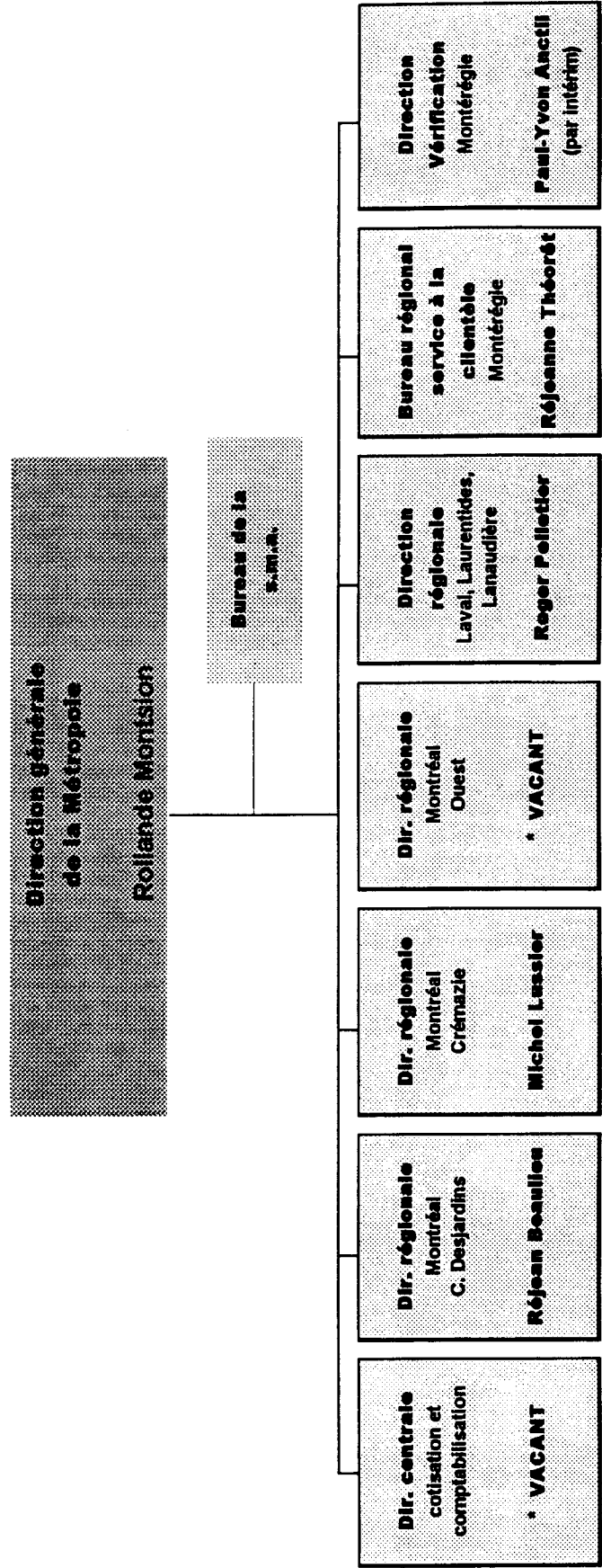
## **Annexe 1 – Structures détaillées des unités administratives du Ministère**

**Note : les appellations des structures présentées ci-après n'ont pas fait l'objet d'une validation linguistique.**

## Organigramme de la Direction Générale de la Capitale et des Régions



# Macrostructure transitoire de la DGMET



\* Les postes vacants seront comblés par concours.

DIRECTION GÉNÉRALE  
DU TRAITEMENT ET  
DES TECHNOLOGIES

Pierre Boisvert, s.m.a.

Direction des  
services  
administratifs et  
techniques

Ida Falardeau

Direction  
des systèmes  
des entreprises

Jean-Guy Parem

Service des systèmes  
de cotisation des  
mandataires

Daniel Boiteau

Service des systèmes  
de cotisation des  
sociétés et  
d'enregistrement

André Dion

Service des systèmes  
comptables et de  
reddition de comptes

Marial Brea Il

Service des données  
et des échanges  
électroniques

Jean-Pierre Filion

Direction  
des systèmes  
des particuliers

Yvon Bordeleau

Service des systèmes  
de perception, vérification,  
administration et  
légalisation

Pierre Bourque

Service des systèmes  
de cotisation des  
particuliers

Lyne Lebel

Service des systèmes  
de traitement des  
outils et des interfaces

Normand Rochefort

Groupe  
An 2000  
Essais d'acceptation

Alain Bégin

Direction  
des méthodes  
et procédés

Suzanne Létourneau

Direction  
du traitement  
informatique

Yves Saint-Jacques

Service de  
soutien  
technique

Gilles Girard

Service informatique  
en milieu  
utilisateur

Marc Lainé

Service de  
l'infrastructure  
technologique

Guy Cossette

Direction centrale  
du traitement  
Québec

Gaston Boucher

Direction du  
courrier

Pierre Grimard

Direction de  
l'encaissement

Michel G. Banville

Direction de la  
saisie des données

Francine Bourassa

Direction de la  
gestion  
des dossiers

Gilles Tremblay

Groupe  
Promotion EDI  
Acquisition données  
électroniques

Yvan-Denis Veilleux

Direction centrale  
du traitement  
Montréal

Maurice Le Tellier

Direction du  
courrier

Claire Blouin

Direction de  
l'encaissement

Francine Le-Comte

Direction de la  
saisie des données

Bernard Leclerc

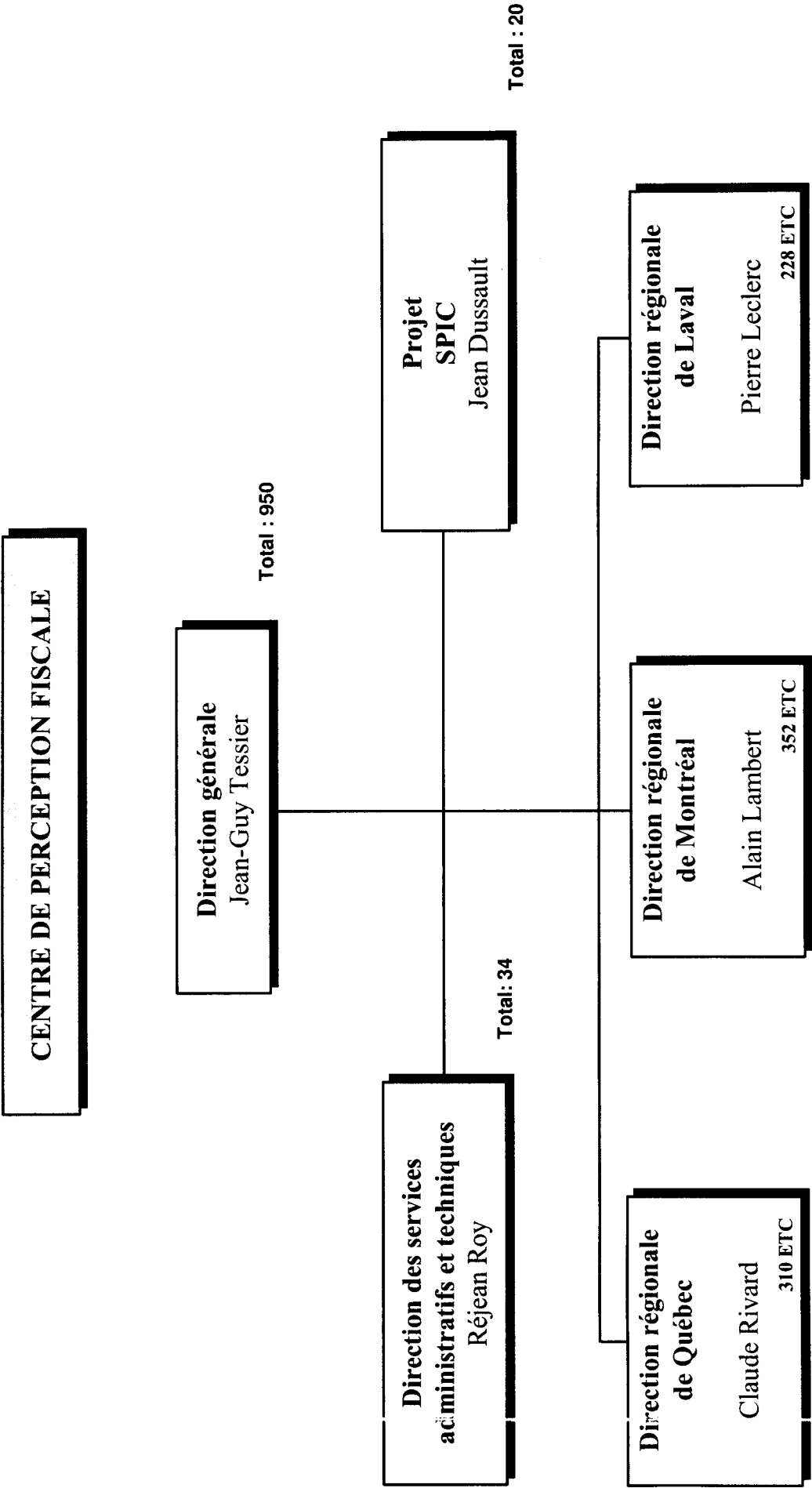
Direction de la  
gestion  
des dossiers

Donald Rucl, intérim

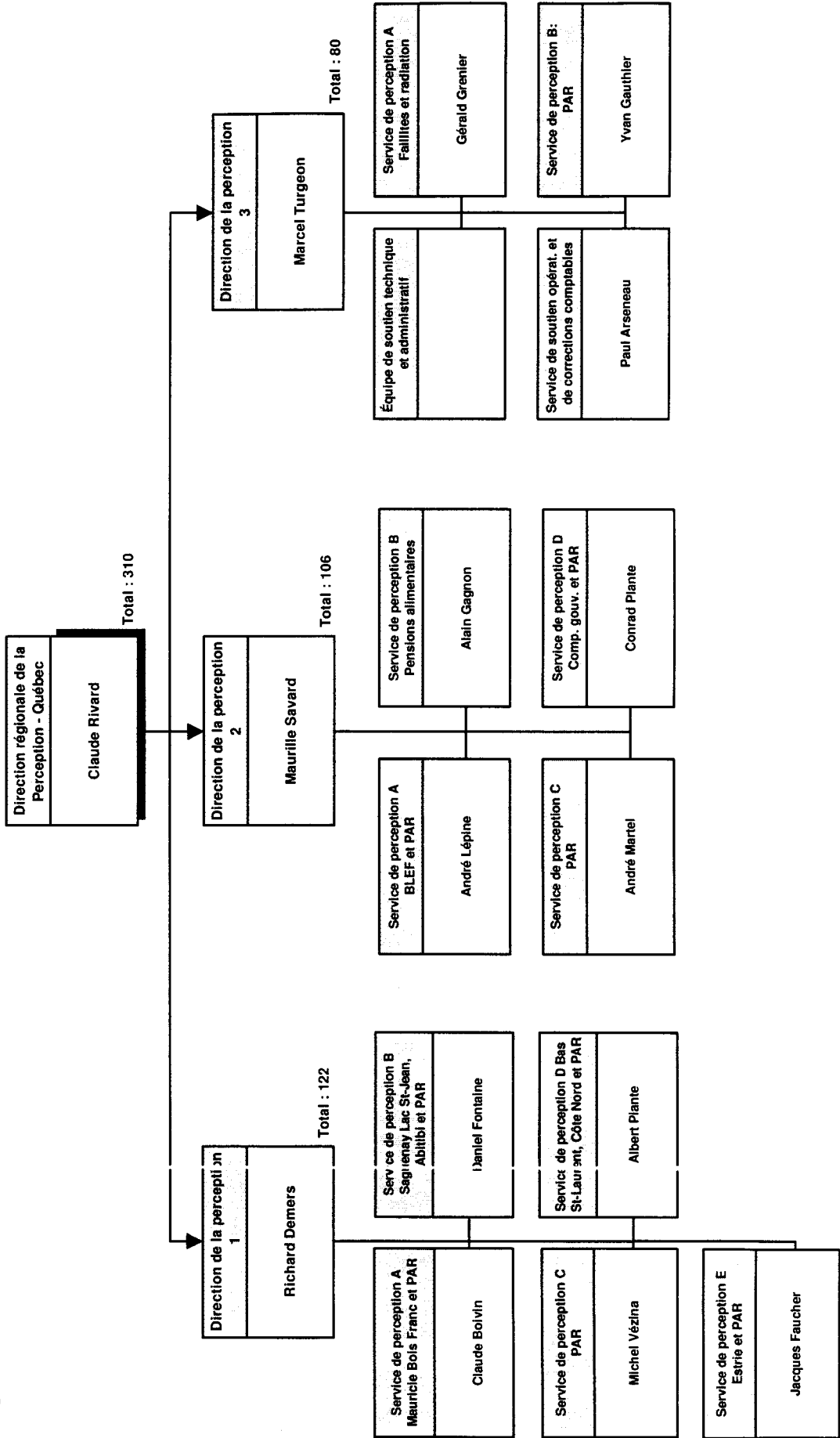




Organisation administrative du Centre de perception fiscale

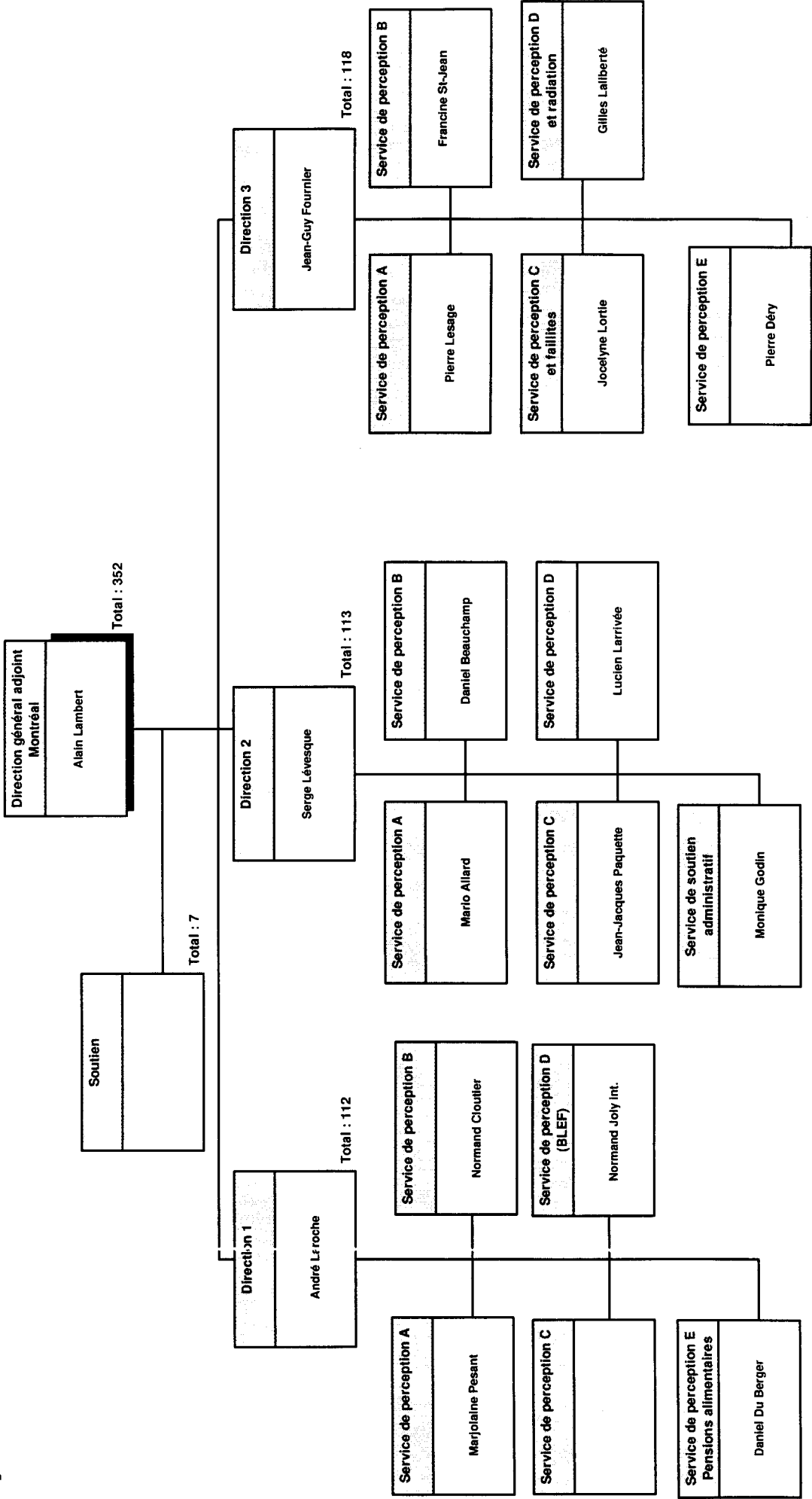


Organisation administrative de la Direction régionale de la perception - Québec



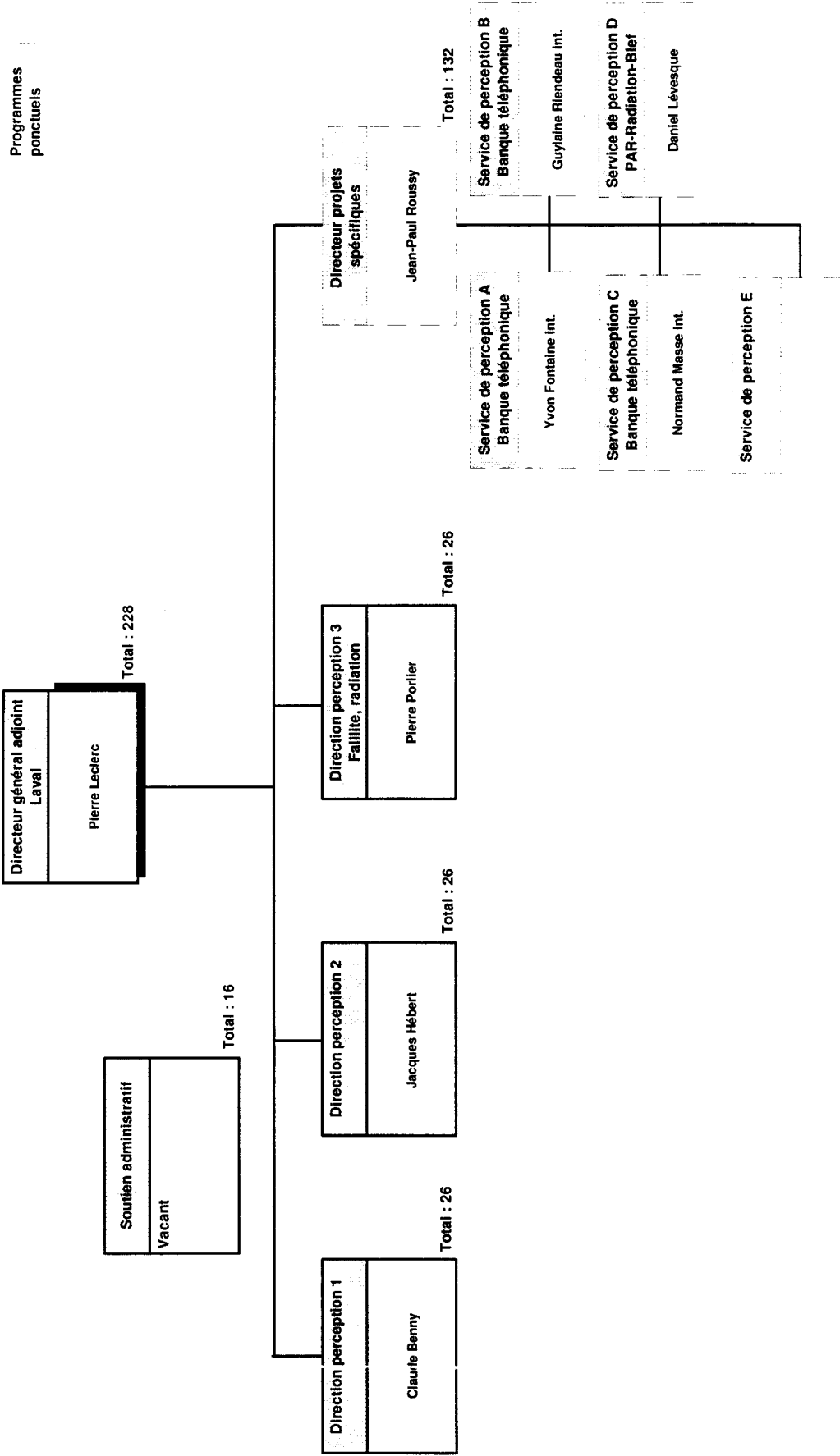


Organisation administrative de la Direction régionale de la perception - Montréal

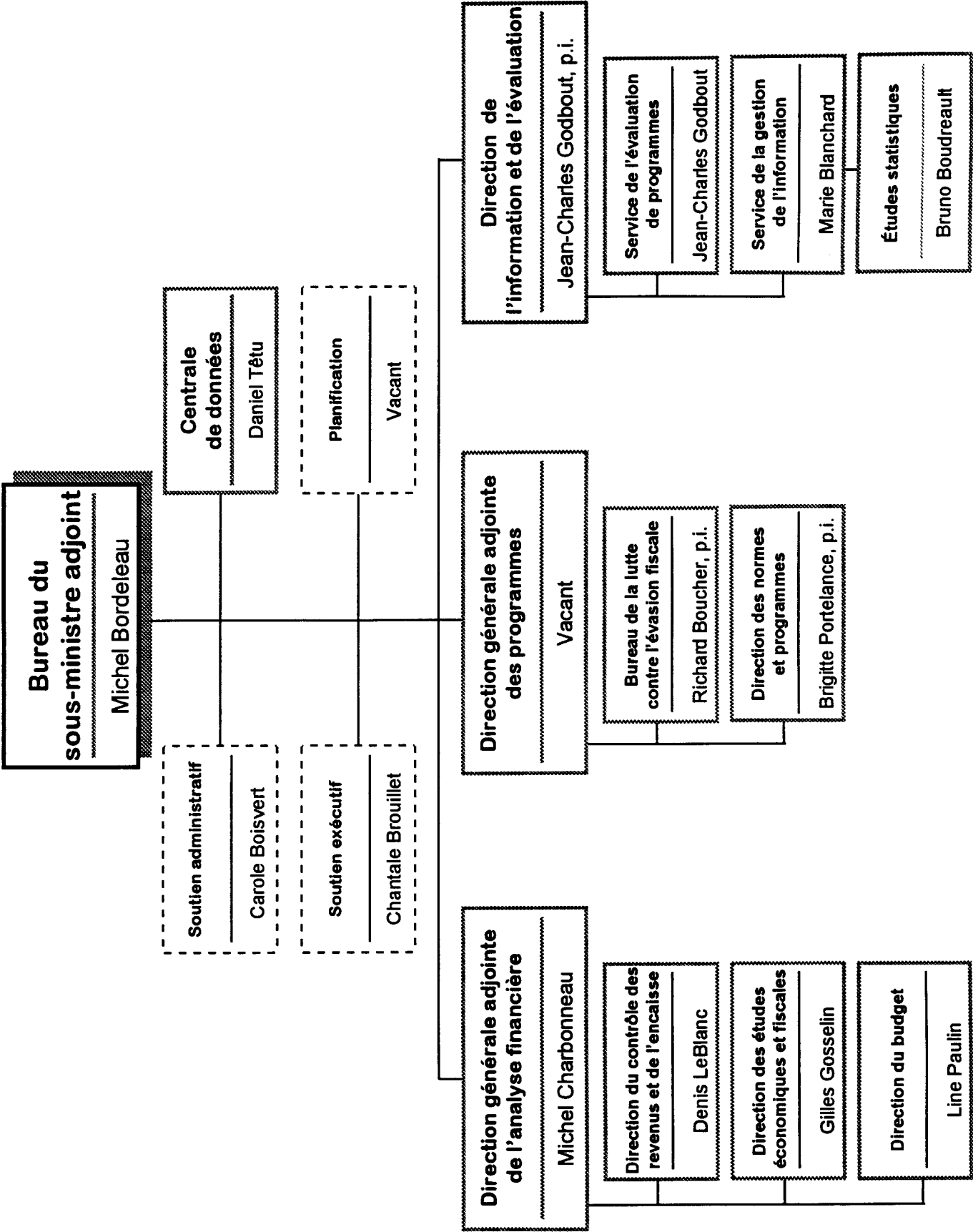




## Organisation administrative de la Direction régionale de la perception - Laval

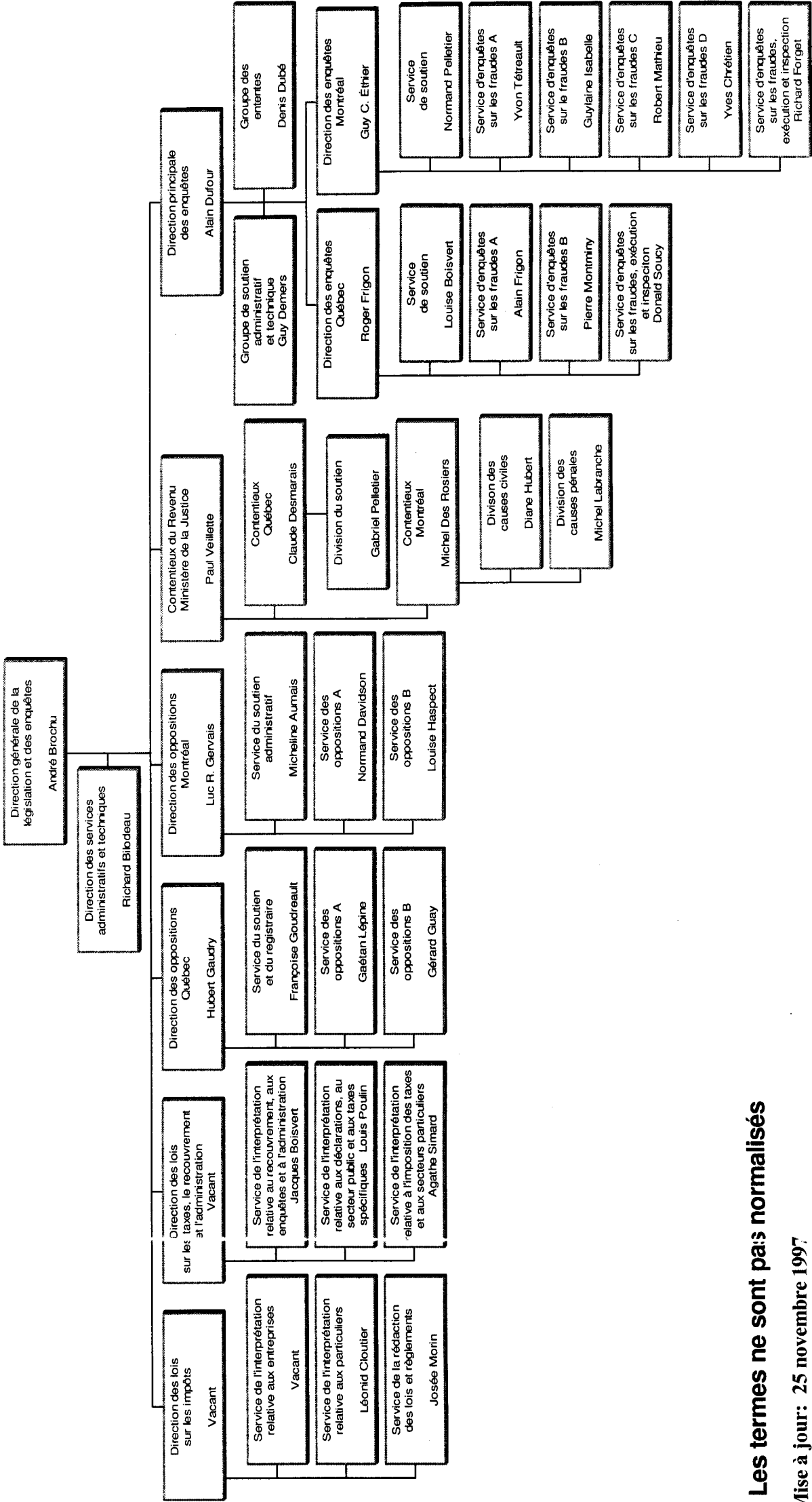


Direction générale de la planification, des programmes et du budget



MINISTÈRE DU REVENU

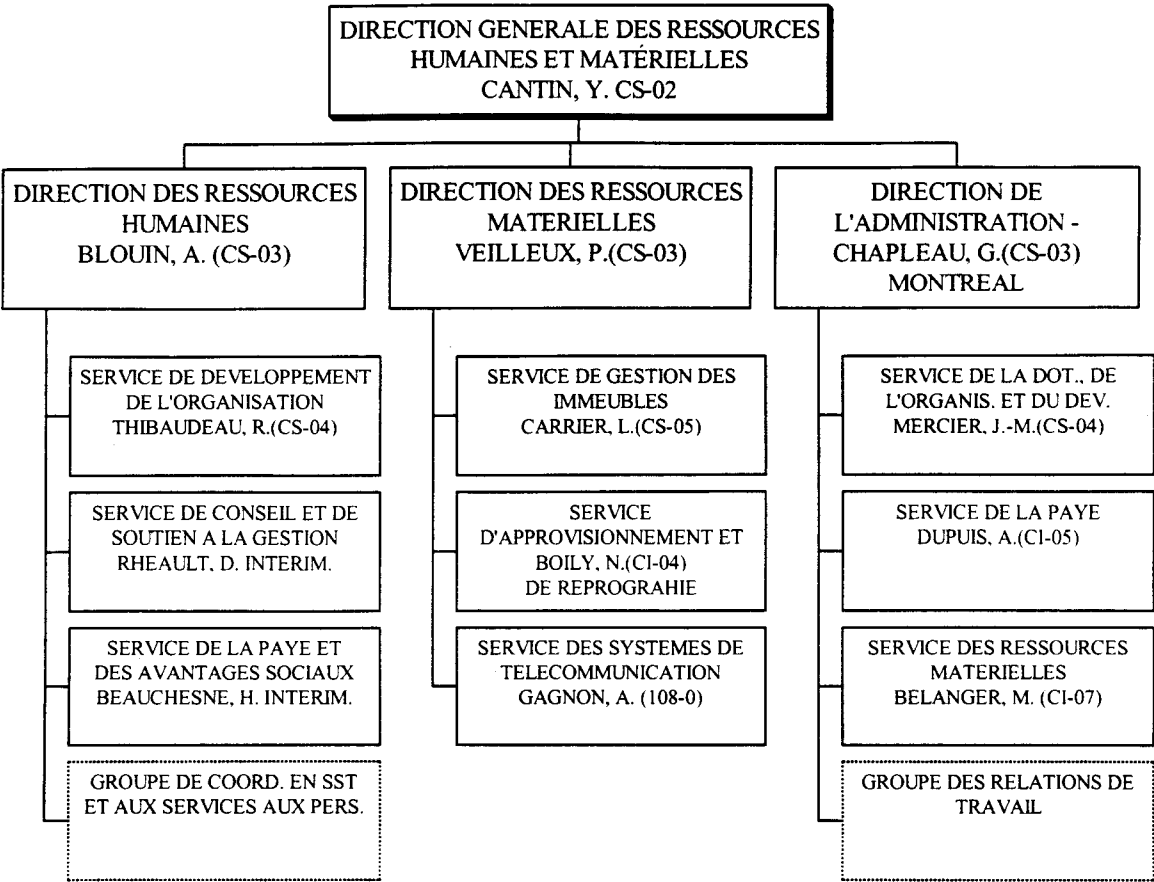
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA LÉGISLATION ET DES ENQUÊTES



\* Les termes ne sont pas normalisés

Mise à jour: 25 novembre 1997

MINISTERE DU REVENU  
DIRECTION GÉNÉRALE  
DES RESSOURCES HUMAINES ET MATÉRIELLES

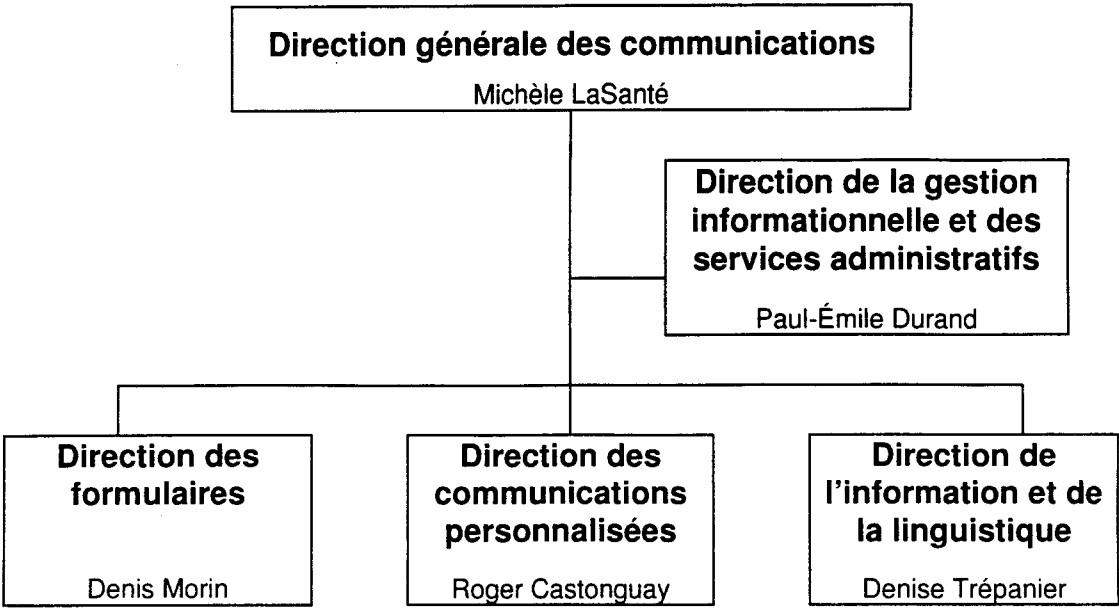


DGRHM

Direction des ressources humaines  
Version du 11 mars 1998

i:\administ\organisa\poas\ordgrhm.doc

**Organigramme de la Direction générale des communications**







## Les engagements ministériels au 31 décembre 1997

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'évaluer l'atteinte depuis leur mise en place.

ENGAGEMENTS MINISTÉRIELS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS	% CUMULATIF AU 31-12-1997	COMMENTAIRES
1. Accompagner les citoyens tout au long du processus de traitement de leur demande.	—	Engagement ne faisant pas l'objet d'une mesure.
2. Transmettre le cahier de la déclaration de revenus des particuliers au plus tard à la fin de janvier.	100	Engagement atteint en janvier 1996 et en janvier 1997.
3. Répondre à un appel téléphonique dans la minute qui suit.	60	Parmi les appels pris en charge, 60 % ont fait l'objet d'une réponse en moins d'une minute, 26 % en plus d'une minute et 14 % ont fait l'objet d'un abandon. Une amélioration est observée malgré une augmentation de 5 % du volume des appels répondus soit 156 642.
4. Accueillir les citoyens aux comptoirs de services au plus tard 20 minutes après l'arrivée.	98	Engagement pratiquement réalisé.
5. Répondre à une lettre au plus tard 35 jours après la réception.	52	Parmi les lettres reçues, 89 % ont fait l'objet d'une réponse, dont 52 % en moins de 35 jours et 9 % additionnel en moins de 50 jours. Malgré une augmentation de 94 000 lettres reçues, nous avons répondu à 78 000 lettres de plus dont 40 354 en moins de 35 jours.
6. Expédier le remboursement d'impôt des particuliers au plus tard 28 jours après la production.	85	En période de pointe le rythme des remboursements effectués dans les 28 jours a été sensiblement le même, soit 86 %.
7. Expédier le remboursement de TVQ ou de TPS au plus tard 30 jours après la réception.	72	Parmi les remboursements expédiés, 87 % l'ont été en moins de 46 jours. L'obligation de suspendre l'expédition des chèques durant la grève des postes a eu un effet à la baisse sur les résultats.
8. Expédier un nouvel avis de cotisation à la suite d'une révision au plus tard 21 jours après la fin des échanges.	66	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.
9. Expédier la décision officielle du Ministère concernant un avis d'opposition au plus tard 6 mois après la réception.	70	Augmentation de 28 % du volume des avis signifiés, en raison notamment des activités de la lutte contre l'évasion fiscale. Le résultat de 70 % exclut les dossiers sur lesquels la direction générale n'a pas de pouvoir de décision (ex : dossiers Thibodeau).
10. Répondre à une plainte écrite au plus tard 35 jours après la réception.	47	Parmi les plaintes réglées, 55 % l'ont été en moins de 50 jours.
11. Garantir aux personnes handicapées un accès facile.	—	Installations mises en place.
12. Offrir un service téléphonique adapté aux malentendants.	—	Service téléphonique disponible.

Résultats mensuels des engagements ministériels  
Volumes et taux de réalisation  
du 1er avril 1996 au 31 décembre 1997

Note: les engagements no 1, 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					Total
	en 1 min.	entre 1 et 3 minutes.	plus de 3 minutes	abandons	
avr-96	344 496	80 888	192 314	104 333	722 031
mai-96	309 975	74 758	153 876	77 871	616 480
juin-96	206 088	22 420	103 654	52 221	384 383
juil-96	218 153	20 820	75 356	48 634	362 963
août-96	151 858	21 007	81 730	32 674	287 269
sept-96	147 621	21 242	53 557	26 820	249 240
oct-96	134 745	20 734	56 267	33 520	245 266
nov-96	115 528	19 818	48 533	39 118	222 997
déc-96	114 757	20 517	32 271	39 202	206 747
janv-97	167 134	30 751	77 011	62 378	337 274
févr-97	192 854	31 650	96 155	74 389	395 048
mars-97	206 138	42 988	130 407	63 783	443 316
Cumul	2 309 347	407 593	1 101 131	654 943	4 473 014

Volumes					Total
	en 1 min.	entre 1 et 3 minutes.	plus de 3 minutes	abandons	
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
janv-98					
févr-98					
mars-98					
Cumul	2 076 581	173 159	726 710	477 568	3 454 018

Pourcentage					Total
	en 1 min.	entre 1 et 3 minutes.	plus de 3 minutes	abandons	
avr-96	48%	11%	27%	14%	100%
mai-96	50%	12%	25%	13%	100%
juin-96	54%	6%	27%	14%	100%
juil-96	60%	6%	21%	13%	100%
août-96	53%	7%	28%	11%	100%
sept-96	59%	9%	21%	11%	100%
oct-96	55%	8%	23%	14%	100%
nov-96	52%	9%	22%	18%	100%
déc-96	56%	10%	16%	19%	100%
janv-97	50%	9%	23%	18%	100%
févr-97	49%	8%	24%	19%	100%
mars-97	46%	10%	29%	14%	100%
Cumul	52%	9%	25%	15%	100%

Pourcentage					Total
	en 1 min.	entre 1 et 3 minutes.	plus de 3 minutes	abandons	
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%
janv-98					
févr-98					
mars-98					
Cumul	60%	5%	21%	14%	100%

Commentaires:  
60% ont fait l'objet d'une réponse en moins d'une minute, 26% en plus d'une minute et 14% ont fait l'objet d'abandon. Augmentation du volume des appels répondus en comparaison à l'an dernier de 5% soit 156 642 de plus.

Engagement no 4:

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

Volumes				Total
	en 20 min.	entre 20 et 30 minutes.	plus de 30 minutes	
avr-96	134 578	213	1 657	136 448
mai-96	58 341	740	706	59 787
juin-96	47 862	609	1 350	49 821
juil-96	58 806	865	1 160	60 831
août-96	52 017	661	1 240	53 918
sept-96	47 766	369	708	48 843
oct-96	49 084	721	1 007	50 812
nov-96	36 975	515	799	38 289
déc-96	38 951	476	440	39 867
janv-97	61 145	150	577	61 872
févr-97	96 861	244	890	97 995
mars-97	95 567	487	1 342	97 396
Cumul	777 953	6 050	11 876	795 879

Volumes				Total
	en 20 min.	entre 20 et 30 minutes.	plus de 30 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
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	620 424	3 373	9 343	633 140

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

Pourcentage				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%
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	98,0%	0,5%	1,5%	100%

Commentaires:  
Les résultats atteints sont excellents et constants.

Résultats mensuels des engagements ministériels  
Volumes et taux de réalisation  
du 1er avril 1996 au 31 décembre 1997

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 jours	entre 36 et 49 jours.	plus de 49 jours	
avr-96	16 333	415	2 161	18 909
mai-96	9 186	2 324	6 730	18 240
juin-96	10 262	2 545	8 370	21 177
juil-96	9 912	954	12 351	23 217
août-96	13 452	725	13 240	27 417
sept-96	13 638	1 321	12 780	27 739
oct-96	15 350	1 789	11 295	28 434
nov-96	12 695	1 458	11 754	25 907
déc-96	11 809	1 538	11 044	24 391
janv-97	11 677	2 299	13 367	27 343
févr-97	15 100	1 650	7 663	24 413
mars-97	17 856	2 087	9 070	29 013
Cumul	157 270	19 105	119 825	296 200

Volumes				Total
	en 35 jours	entre 36 et 49 jours.	plus de 49 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
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	152 991	25 880	115 204	294 075

Pourcentage				Total
	en 35 jours	entre 36 et 49 jours.	plus de 49 jours	
avr-96	86%	2%	11%	100%
mai-96	50%	13%	37%	100%
juin-96	48%	12%	40%	100%
juil-96	43%	4%	53%	100%
août-96	49%	3%	48%	100%
sept-96	49%	5%	46%	100%
oct-96	54%	6%	40%	100%
nov-96	49%	6%	45%	100%
déc-96	48%	6%	45%	100%
janv-97	43%	8%	49%	100%
févr-97	62%	7%	31%	100%
mars-97	62%	7%	31%	100%
Cumul	53,1%	6,5%	40,5%	100%

Pourcentage				Total
	en 35 jours	entre 36 et 49 jours.	plus de 49 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%
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	52,0%	8,8%	39,2%	100%

Commentaires:

Parmi les lettres reçues, 89% ont fait l'objet d'une réponse, dont 52% en moins de 35 jours et 9% additionnel en moins de 50 jours.  
Augmentation de 94 000 lettres reçues, on a répondu à 78 000 lettres de plus, dont 40 354 en moins de 35 jours.

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 jours	entre 29 et 42 jours.	plus de 42 jours	
avr-96	1 179 002	171 390	19 309	1 369 701
mai-96	904 984	121 490	148 269	1 174 743
juin-96	137 592	87 870	78 747	304 209
juil-96	12 090	12 067	67 019	91 176
août-96	3 856	2 659	25 485	32 000
sept-96	5 820	4 247	9 154	19 221
oct-96	4 806	1 061	4 391	10 258
nov-96	3 275	1 068	1 361	5 704
déc-96	2 320	334	64	2 718
janv-97	1 555	853	820	3 228
févr-97	27 476			27 476
mars-97	571 424			571 424
Cumul	2 854 200	403 039	354 619	3 611 858

Volumes				Total
	en 28 jours	entre 29 et 42 jours.	plus de 42 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	33 852
oct-97	5 579	3 766		9 345
nov-97	2 990	1 184		4 174
déc-97	1 755	1 479		3 234
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	2 245 698	394 211	16 926	2 656 835

Pourcentage				Total
	en 28 jours	entre 29 et 42 jours.	plus de 42 jours	
avr-96	86%	13%	1%	100%
mai-96	77%	10%	13%	100%
juin-96	45%	29%	26%	100%
juil-96	13%	13%	74%	100%
août-96	12%	8%	80%	100%
sept-96	30%	22%	48%	100%
oct-96	47%	10%	43%	100%
nov-96	57%	19%	24%	100%
déc-96	85%	12%	2%	100%
janv-97	48%	26%	25%	100%
févr-97	100%			100%
mars-97	100%			100%
Cumul	79,0%	11,2%	9,8%	100%

Pourcentage				Total
	en 28 jours	entre 29 et 42 jours.	plus de 42 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	30%	20%	50%	100%
oct-97	60%	40%		100%
nov-97	72%	28%		100%
déc-97	54%	46%		100%
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	84,5%	14,8%	0,6%	100%

Commentaires:

Le taux de réussite de cet engagement a été de 86% en période de pointe.

Résultats mensuels des engagements ministériels  
Volumes et taux de réalisation  
du 1er avril 1996 au 31 décembre 1997

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 jours	entre 31 et 45 jours.	plus de 45 jours	
avr-96	95 365	17 662	5 374	118 401
mai-96	142 513	17 620	5 805	165 938
juin-96	64 663	8 192	6 265	79 120
juil-96	85 461	10 367	5 373	101 201
août-96	111 402	19 070	6 476	136 948
sept-96	65 870	12 094	7 158	85 122
oct-96	88 722	8 906	5 913	103 541
nov-96	113 215	10 332	3 340	126 887
déc-96	60 139	13 335	5 426	78 900
janv-97	67 907	22 325	7 439	97 671
févr-97	131 922	12 699	7 300	151 921
mars-97				
Cumul	1 027 179	152 602	65 869	1 245 650

Volumes				Total
	en 30 jours	entre 31 et 45 jours.	plus de 45 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
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	646 596	134 613	114 549	895 758

Pourcentage				Total
	en 30 jours	entre 31 et 45 jours.	plus de 45 jours	
avr-96	81%	15%	5%	100%
mai-96	86%	11%	3%	100%
juin-96	82%	10%	8%	100%
juil-96	84%	10%	5%	100%
août-96	81%	14%	5%	100%
sept-96	77%	14%	8%	100%
oct-96	86%	9%	6%	100%
nov-96	89%	8%	3%	100%
déc-96	76%	17%	7%	100%
janv-97	70%	23%	8%	100%
févr-97	87%	8%	5%	100%
mars-97				
Cumul	82,5%	12,3%	5,3%	100%

Pourcentage				Total
	en 30 jours	entre 31 et 45 jours.	plus de 45 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%
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	72,2%	15,0%	12,8%	100%

Commentaires:  
87% des remboursements expédiés , l'ont été en moins de 46 jours. L'obligation de suspendre l'expédition des chèques durant la grève des postes a eu un effet sur l'atteinte des résultats.

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 jours	entre 22 et 35 jours.	plus de 35 jours	
avr-96	27 848	71	4 803	32 722
mai-96	21 394		4 463	25 857
juin-96	24 911	10	3 631	28 552
juil-96	27 540	12	4 421	31 973
août-96	28 488	31	5 600	34 119
sept-96	33 517	44	3 587	37 148
oct-96	48 542	72	3 553	52 167
nov-96	40 017	50	3 413	43 480
déc-96	39 579	54	3 240	42 873
janv-97	39 086	70	380	39 536
févr-97	16 773	1 922		18 695
mars-97	15 429	3 753		19 182
Cumul	363 124	6 089	37 091	406 304

Volumes				Total
	en 21 jours	entre 22 et 35 jours.	plus de 35 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
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	144 452	53 963	21 494	219 909

Pourcentage				Total
	en 21 jours	entre 22 et 35 jours.	plus de 35 jours	
avr-96	85%	0%	15%	100%
mai-96	83%		17%	100%
juin-96	87%	0%	13%	100%
juil-96	86%	0%	14%	100%
août-96	83%	0%	16%	100%
sept-96	90%	0%	10%	100%
oct-96	93%	0%	7%	100%
nov-96	92%	0%	8%	100%
déc-96	92%	0%	8%	100%
janv-97	99%	0%	1%	100%
févr-97	90%	10%		100%
mars-97	80%	20%		100%
Cumul	80,4%	19,6%	0,0%	100%

Pourcentage				Total
	en 21 jours	entre 22 et 35 jours.	plus de 35 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%
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	65,7%	24,5%	9,8%	100%

Commentaires:  
Les données de 1996 sont basées sur des approximations.  
Le processus actuel de fermeture d'un dossier de vérification et/ou le recours aux traitements manuels centralisés aux bureaux de Montréal et de Québec contribuent au dépassement du délai pour le tiers des cotisations émises

Résultats mensuels des engagements ministériels  
Volumes et taux de réalisation  
du 1er avril 1996 au 31 décembre 1997

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		Total
	moins de 6 mois	plus de 6 mois	
avr-96			
mai-96			
juin-96			
juil-96			
août-96	563	141	704
sept-96	581	145	726
oct-96	578	158	736
nov-96	676	188	864
déc-96	536	144	680
janv-97	582	177	759
févr-97	747	210	957
mars-97	556	219	775
Cumul	4 819	1 382	6 201

	Pourcentage		Total
	moins de 6 mois	plus de 6 mois	
avr-96			
mai-96			
juin-96			
juil-96			
août-96	80%	20%	100%
sept-96	80%	20%	100%
oct-96	79%	21%	100%
nov-96	78%	22%	100%
déc-96	79%	21%	100%
janv-97	77%	23%	100%
févr-97	78%	22%	100%
mars-97	72%	28%	100%
Cumul	78%	22%	100%

Commentaires:

Augmentation de 28% du volume des avis signifiés, en raison notamment des activités de la lutte contre l'évasion fiscale.  
Le résultat de 70% exclut les dossiers sur lesquels la direction générale n'a pas de pouvoir de décision (ex: cas Thibodeau).

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 jours	entre 36 et 49 jours.	plus de 49 jours	
avr-96	49	9	38	96
mai-96	36	1	50	87
juin-96	24	7	24	55
juil-96	30	6	28	64
août-96	15	3	13	31
sept-96	34	4	15	53
oct-96	42	4	15	61
nov-96	33	4	15	52
déc-96	26	1	16	43
janv-97	17	11	20	48
févr-97	24	5	21	50
mars-97	24	5	28	57
Cumul	354	60	283	697

	Pourcentage			Total
	en 35 jours	entre 36 et 49 jours.	plus de 49 jours	
avr-96	51%	9%	40%	100%
mai-96	41%	1%	57%	100%
juin-96	44%	13%	44%	100%
juil-96	47%	9%	44%	100%
août-96	48%	10%	42%	100%
sept-96	64%	8%	28%	100%
oct-96	69%	7%	25%	100%
nov-96	63%	8%	29%	100%
déc-96	60%	2%	37%	100%
janv-97	35%	23%	42%	100%
févr-97	48%	10%	42%	100%
mars-97	42%	9%	49%	100%
Cumul	51%	9%	41%	100%

Commentaire

Parmi les plaintes réglées, 55% l'ont été en moins de 50 jours.

G:\Dgppb-97\Plan-cex\annexe4a.xls

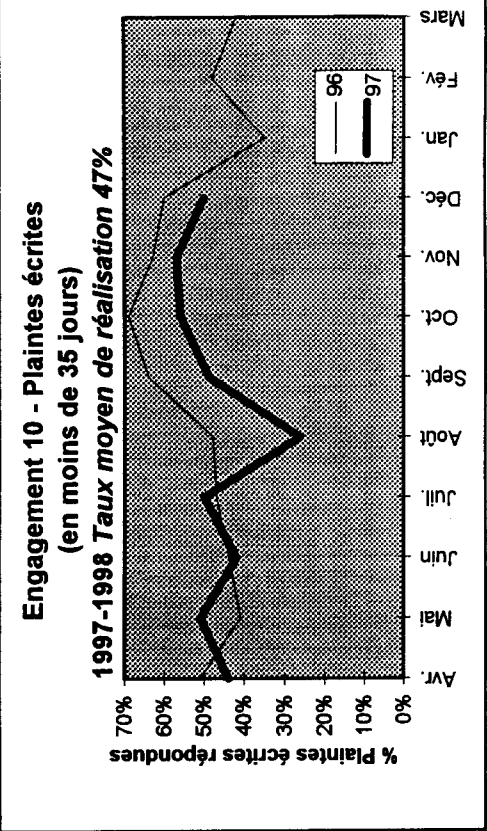
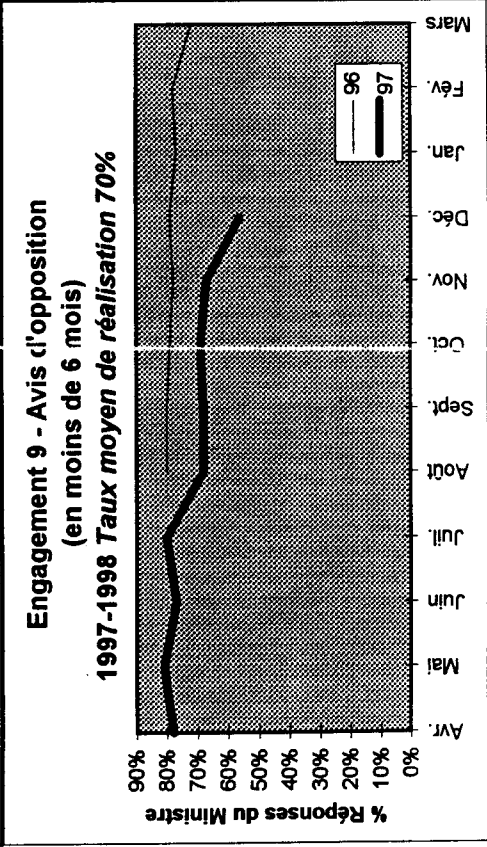
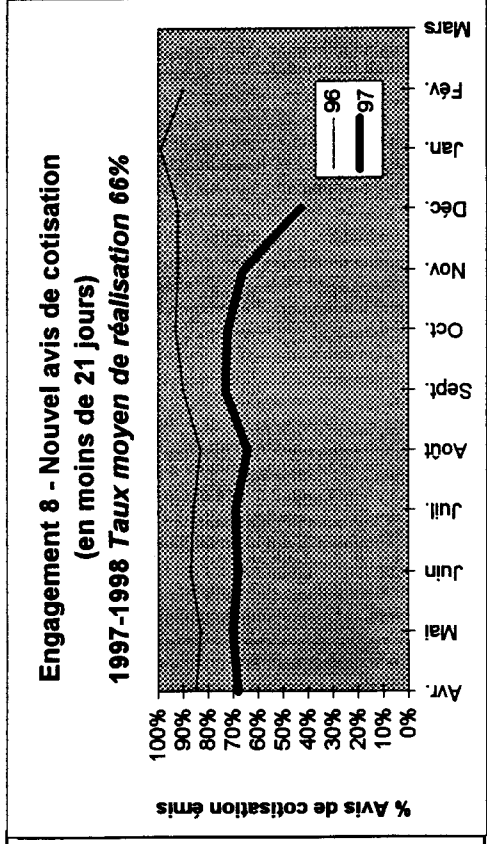
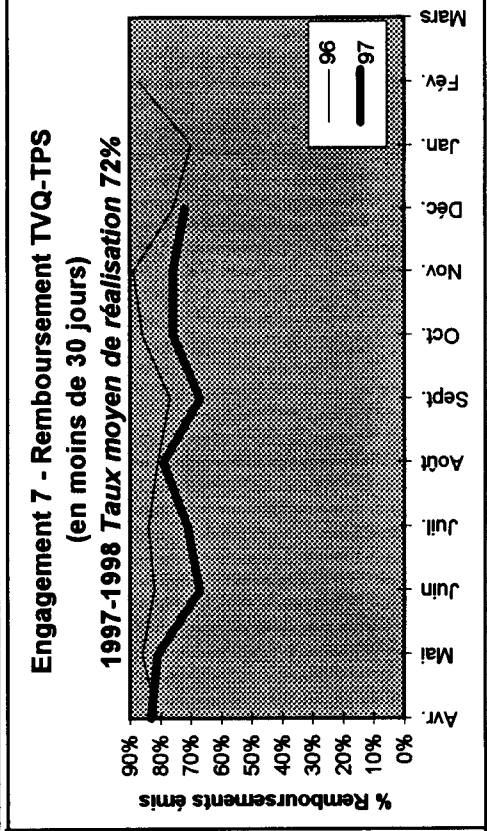
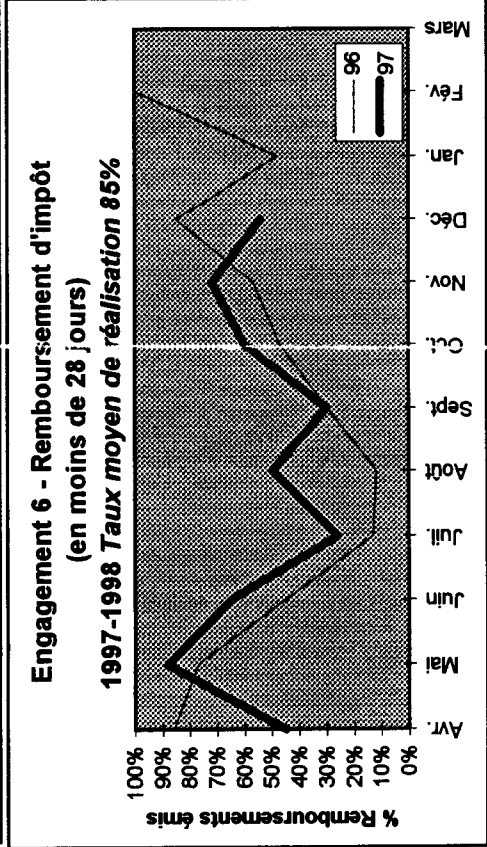
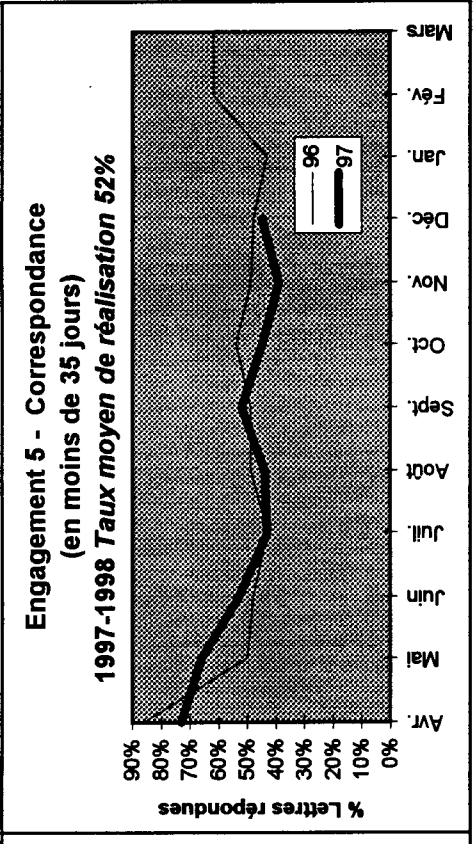
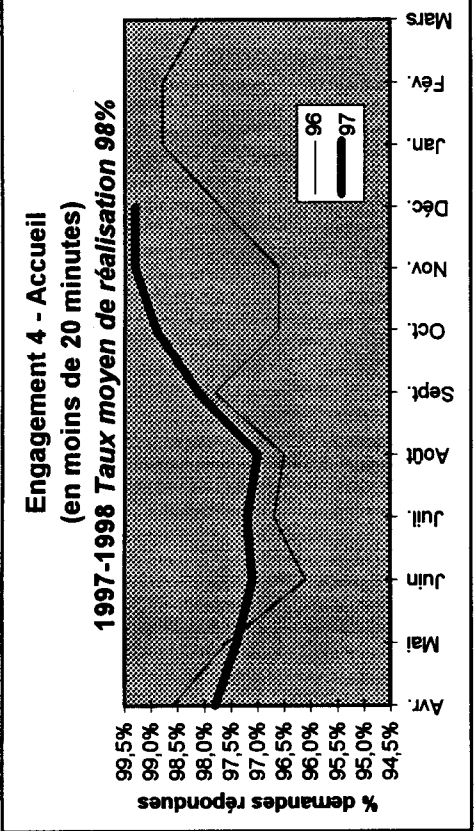
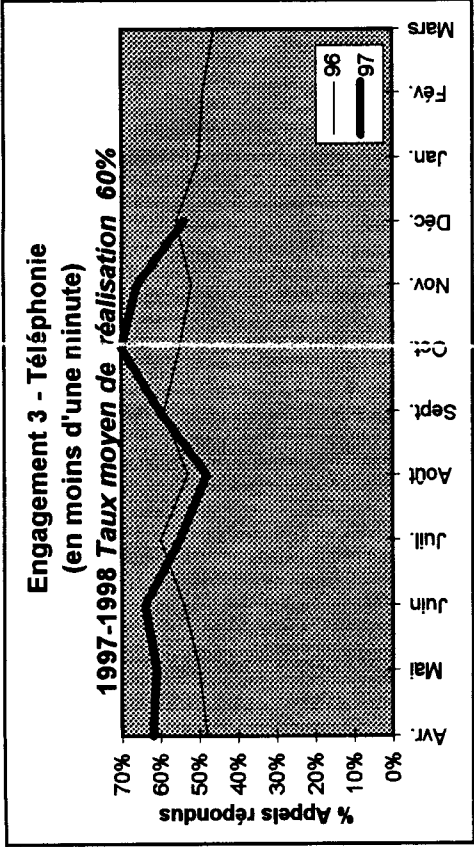
	Volumes		Total
	moins de 6 mois	plus de 6 mois	
avr-97	455	128	583
mai-97	578	137	715
juin-97	422	127	549
juil-97	673	170	843
août-97	419	198	617
sept-97	485	226	711
oct-97	786	349	1 135
nov-97	1 080	541	1 621
déc-97	681	544	1 225
janv-98			
févr-98			
mars-98			
Cumul	5 579	2 420	7 999

	Pourcentage		Total
	moins de 6 mois	plus de 6 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%
janv-98			
févr-98			
mars-98			
Cumul	70%	30%	100%

	Volumes			Total
	en 35 jours	entre 36 et 49 jours.	plus de 49 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
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	251	44	236	531

	Pourcentage			Total
	en 35 jours	entre 36 et 49 jours.	plus de 49 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%
janv-98				
févr-98				
mars-98				
Cumul	47%	8%	44%	100%

Engagements ministériels - Résultats comparatifs du 1 avril 1996 au 31 décembre 1997



**Commentaires:**

Eng. 3: 26% des appels ont été répondus en plus d'une minute.  
Augmentation de 5% du volume des appels répondus en comparaison avec l'an dernier soit 156 642 appels de plus ont été répondus.

Eng. 5: 9% des lettres ont été répondues entre 36 et 50 jours.  
En comparaison avec l'an dernier, nous avons reçu 94 000 lettres de plus et répondu à 78 000 lettres de plus dont 40 354 en moins de 35 jours

Eng. 6: En période de pointe, le taux de réussite est de 86%

Eng. 7: La faible performance de décembre est due à la grève des postes.

Eng. 9: Augmentation de 28% des avis signifiés due aux activités de la lutte contre l'évasion fiscale.

### **Annexe 3 – Les échanges électroniques**



**LES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES**

**Volume des réceptions d'échanges électroniques**

	Paie <sup>ment</sup> électronique	TED-Déclaration des particuliers (1)	Relevés 1, 2 et 16 sur support d'information <sup>(1)</sup>
1992-1993	7 840	Non applicable	Non disponible
1993-1994	48 000	Non applicable	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 <sup>2</sup>
1997-1998 (prévision)	452 728	550 000	4 805 000
1998-1999 (prévision)	465 000	780 000	4 900 000
1999-2000 (prévision)	480 000	1 000 000	5 000 000

(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. Les données présentées pour l'année 1994-1995 réfèrent aux résultats de l'année d'imposition 1994. Les données présentées pour l'année 1995-1996 réfèrent aux résultats de l'année d'imposition 1995. Les données présentées pour l'année 1996-1997 réfèrent aux résultats de l'année d'imposition 1996. Les données présentées pour l'année 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000 réfèrent aux résultats prévus pour les années d'imposition 1997, 1998 et 1999.

(2) Cette donnée diffère du rapport annuel 1996-1997 du Ministère. Le Ministère continue de recevoir des relevés après la cueillette de l'information pour le rapport annuel. Au moment de le produire, le traitement de l'année d'imposition visée n'est pas terminé.

**État de situation (novembre 1997)**

Le Ministère a continué ses efforts en vue de promouvoir l'utilisation de ses applications d'échanges électroniques et a également lancé de nouvelles initiatives en cette matière. Plus précisément :

**Le transfert électronique des déclarations de revenus des particuliers (TED)**

La troisième année de production du système TED-Déclaration des particuliers a permis de recevoir et d'accepter au Ministère 403 969 déclarations par voie électronique. Ces déclarations électroniques ont été transmises par 1265 préparateurs accrédités. Ces résultats démontrent une augmentation de plus de 55% (144 656 déclarations) du volume par rapport à l'année précédente.

La préparation de la prochaine période de réception du TED-particuliers est en cours. Celle-ci démarra au début février 1998.

**Le paiement électronique**

Le Ministère a poursuivi l'intégration de ce mode de paiement à ses processus. Les grandes institutions financières du Québec utilisent déjà cette façon de faire pour remettre principalement les remises à la source. Le Mouvement Desjardins et Bell Canada comptent maintenant parmi les organismes externes avec lesquels le MRQ transige de façon électronique. Le Ministère a reçu jusqu'à maintenant 297 741 paiements électroniques pour l'exercice en cours.

**La transmission des relevés sur support d'information**

Les efforts de promotion du Ministère auprès des employeurs ont encore une fois porté fruit en 1996-1997. En effet, la réception des relevés 1, 2 et 16 de l'année d'imposition 1996, produits sur support d'information par les employeurs, a connu une augmentation. Elle se situe à près de 13 % (553 543

relevés) par rapport à l'année précédente. Ainsi, la réception 1996-1997 de ces relevés se situe à 4,6 millions. Outre les relevés 1, 2 et 16, le MRQ reçoit depuis déjà plusieurs années des relevés 3, 5, 10, 12, 18, 19, 20, 21 et 22 sur support d'information. Ceux-ci représentaient environ 7,5 millions de relevés en 1996-1997. Bien que l'ensemble des relevés reçus sur support d'information soit transmis sur une base incitative plutôt que coercitive, les résultats sont positifs.

#### L'assistance et le renseignement

Sur ce sujet, le Ministère a jusqu'à maintenant jeté les bases d'une toute nouvelle façon d'offrir des services d'assistance et de renseignement à sa clientèle. Prenant appui sur la popularité sans cesse croissante d'Internet et sur l'évolution rapide qu'a connues ce réseau, notamment en matière de sécurité, le Ministère a développé une vitrine Internet qui rend accessible à sa clientèle de nombreuses informations, la totalité des formulaires publics et les publications fiscales les plus pertinentes. En outre, on y retrouve un service d'interrogation du statut de traitement d'une déclaration de revenus : l'Info-remboursement et un logiciel que le mandataire peut télécharger sur son poste de travail qui lui permet de calculer les retenues à la source (impôt du Québec et cotisations au Régime de rentes du Québec (RRQ)) sur le salaire d'un employé et sur ses revenus de commissions ainsi que les cotisations de l'employeur au Fonds des services de santé (FSS) et au RRQ : WINRAS. De plus, un projet pilote a été conduit permettant à quelques entreprises, sélectionnées selon des critères bien précis, de consulter certaines informations comptables relatives à leur dossier. Ce projet se voulait un test afin de valider les processus d'échanges interactifs et de contrôle d'accès aux données du MRQ par les mandataires.

#### Les objectifs pour 1997-1998, 1998-1999 et pour 1999-2000

L'année 1997-1998 de même que l'année en cours et l'année 1999-2000 devraient permettre au ministère du Revenu du Québec d'accroître de façon régulière et constante le volume de transactions électroniques réalisées avec sa clientèle.

#### Le transfert électronique des déclarations de revenus des particuliers

En 1997-1998 le programme en sera à sa quatrième année de production (la déclaration de revenus de l'année d'imposition 1997). Une nouvelle augmentation de volume est prévue. L'objectif est de 550 000 déclarations électroniques. La possibilité de transmettre sa déclaration par voie électronique à l'aide d'un logiciel grand public sans devoir passer par les services d'un préparateur de déclarations, a été offerte au contribuable, sur une base pilote (régions administratives Québec et Chaudière-Appalaches)

Pour l'année 1998-1999 (la déclaration de revenus de l'année d'imposition 1998), l'objectif est de 780 000 déclarations électroniques. Le programme devra être adapté afin de permettre de recevoir la nouvelle déclaration de revenus conjointe. De plus, il est envisagé de donner la possibilité aux préparateurs de pouvoir utiliser les facilités d'Internet pour transmettre les déclarations au Ministère.

#### Le transfert électronique des déclarations de revenus des sociétés

En 1997-1998, le Ministère a élaboré une conception administrative qui présente une solution permettant aux sociétés de transmettre leurs déclarations de revenus par voie électronique soit de façon conventionnelle par les RVA ou soit par Internet. Les développements seront réalisés en 1998-1999.

#### Le paiement électronique

Pour ce qui est du paiement électronique, on entend rendre disponible de nouvelles transactions au cours de l'exercice financier 1998-1999. Il s'agit de la déclaration trimestrielle des transporteurs à IFTA, la production des annexes afférentes à certaines déclarations TVQ-TPS, la déclaration à l'intention des mandataires sous entente en tabac, le sommaire des retenues et des contributions des employeurs.

De plus, le Ministère poursuivra ses efforts de promotion auprès des entreprises afin d'obtenir de nouvelles adhésions au paiement électronique. L'objectif associé à la conclusion de l'année 1997-1998 est

de 452 728 paiements électroniques. Pour 1998-1999, l'objectif est de 465 000 paiements électroniques.

#### La transmission des relevés sur support d'information

Le Ministère poursuivra en 1997-1998 ses démarches incitatives afin d'accroître le volume de relevés de renseignements reçus sur support d'information. La clientèle visée pour la prochaine année est celle qui produit plus de 200 relevés par rapport à celle visée de l'an dernier qui produisait plus de 500 relevés. De nouveaux relevés s'ajouteront à la liste actuelle, soit les relevés 7 et 25. Le nombre de relevés 1, 2 et 16 sur support d'information attendus en 1997-1998 est de 4 805 000. L'année suivante, 1998-1999, devrait permettre d'atteindre le seuil de 4 900 000. Quant aux autres relevés, ils devraient représenter environ 7,6 millions.

#### Conciliation Automatisée Des Remises des Employeurs (CADRE)

En 1997-1998 et 1998-1999, le Ministère entend élaborer une conception administrative concernant le troisième volet du projet de conciliation automatisée des remises des employeurs. Ce volet consiste à introduire les échanges électroniques dans le processus. L'objectif est de pouvoir échanger de l'information avec nos mandataires, le Ministère leur fournissant de l'information sur les remises qu'il a encaissées et le mandataire transmettant les relevés et le sommaire qu'il a produits.

#### L'assistance et le renseignement

Sur ce sujet, le Ministère poursuivra le déploiement de services sur la vitrine Internet telle : de l'information sur les services du Ministère, la totalité des formulaires publics et les publications fiscales les plus pertinentes.