

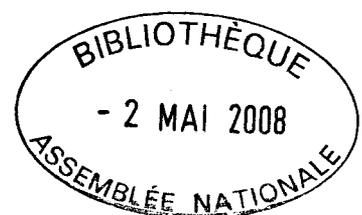
R4A1
B83
2008/09
2,2
QL
P. gouv.

Revenu
Québec 

ÉTUDE DES CRÉDITS 2008-2009

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
AILE PARLEMENTAIRE DU PARTI QUÉBÉCOIS

QUESTIONS 1 à 37



Revenu
Québec 

ÉTUDE DES CRÉDITS 2008-2009

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
AILE PARLEMENTAIRE DU PARTI QUÉBÉCOIS

QUESTIONS 1 à 37



TABLE DES MATIÈRES

Étude des crédits 2008-2009

Demande de renseignements particuliers du deuxième parti d'opposition

| | | |
|-------------|--|----|
| Question 1 | Effectifs totaux de Revenu Québec en ETC | 1 |
| Question 2 | Nombre total de journées d'absence pour cause de maladie et moyenne par employé | 2 |
| Question 3 | Nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé | 3 |
| Question 4 | Nombre et pourcentage d'employés occasionnels | 4 |
| Question 5 | Nombre et pourcentage d'employés affectés à la vérification | 5 |
| Question 9 | Nombre et pourcentage d'employés affectés à la perception fiscale | 6 |
| Question 10 | Nombre et pourcentage d'employés affectés à la récupération fiscale | 7 |
| Question 11 | Nombre de cadres par rapport au nombre total d'employés | 8 |
| Question 12 | Nombre de dossiers qui ont fait l'objet d'une opposition | 9 |
| Question 13 | Pourcentage des décisions maintenues aux oppositions | 10 |
| Question 14 | Nombre de déclarations de revenus des particuliers reçues par Internet | 11 |
| Question 15 | Montants investis par le ministère pour le développement des services électroniques | 12 |
| Question 16 | Pourcentage des déclarations de revenus des particuliers reçues via Internet et traitées dans un délai de 14 jours | 13 |
| Question 17 | Les cibles et les taux d'atteinte pour chacun des engagements ministériels | 14 |
| Question 18 | Avis demandés à la Commission d'accès à l'information (CAI) | 31 |
| Question 19 | Ententes interministérielles sur l'accès à l'information | 32 |
| Question 20 | Taux de roulement du personnel | 33 |
| Question 21 | Total des sommes récupérées par l'utilisation de l'indice de richesse | 34 |
| Question 22 | Registre des consultations de dossiers fiscaux | 35 |
| Question 23 | Écart salarial observé par type d'emploi | 36 |
| Question 24 | État de situation relatif à la réclamation réalisée auprès de 12 000 contribuables au sujet du crédit d'impôt remboursable pour le maintien à domicile d'une personne âgée | 37 |
| Question 25 | Pour chacun des crédits d'impôt suivant, le nombre de contribuable, la valeur moyenne du crédit d'impôt, le coût total du crédit d'impôt, et ce, pour les 5 dernières années | 38 |
| Question 26 | Ventilation détaillée des montants accordés par le programme Prime au travail par région | 39 |
| Question 27 | Délai moyen pour le traitement d'un dossier de pensions alimentaires | 40 |
| Question 28 | Statistiques quant aux bénéficiaires de pension alimentaire | 41 |
| Question 29 | Dossiers de pensions alimentaires pour lesquels les sommes sont versées à temps et au complet | 42 |
| Question 30 | Évolution des effectifs affectés à la perception des pensions alimentaires | 43 |
| Question 31 | Évolution du budget du fonds des pensions alimentaires | 44 |
| Question 32 | Évolution des effectifs totaux du fonds des pensions alimentaires | 45 |
| Question 33 | Nombre d'employés affectés à la perception de la TVQ et de la TPS | 46 |
| Question 34 | Montant versé par le gouvernement fédéral pour la perception et l'administration de la TPS | 47 |
| Question 35 | Montant consacré par le gouvernement du Québec pour la perception de la TVQ pour l'année 2007-2008 | 48 |
| Question 36 | Montants payés par chaque municipalité en TVQ | 49 |
| Question 37 | Nombre moyen de consultations par année pour un dossier | 50 |

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

Question 1

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

Réponse

| | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | 2003-2004 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | (1) | (2) | (2) | (2) | (2) |
| Effectifs totaux en ETC | 9 230 | 9 403 | 9 098 | 9 019 | 9 218 |

(1) Consommation prévue en date du 31 mars 2008

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

Question 2

Pour chacune des 5 dernières années, le nombre total de journées d'absence pour cause de maladie et moyenne par employé.

Réponse

| | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Maladies (n ^{bre} de jours) | 141 163 | 140 964 | 135 610 | 126 730 |
| Personnel actif total ¹ | 10 090 | 10 319 | 10 275 | 10 183 |
| Moyenne par personnel actif (n ^{bre} de jours) | 14,0 | 13,7 | 13,2 | 12,4 |

1. Données provenant du système de paie SAGIP au 26 mars 2008 (paie # 26). Ces données excluent le personnel étudiant et le personnel du Cabinet.

Question 3

Pour l'année 2007-2008, le nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé, par secteur d'activité.

Réponse

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

Question 4

Nombre et pourcentage d'employés occasionnels au ministère du Revenu en 2007-2008 et comparaison avec les quatre années précédentes.

Réponse

| Exercices financiers | Effectif total autorisé (ETC) | Effectif régulier autorisé (ETC) | Réguliers (%) | Occasionnels (ETC) | Occasionnels (%) |
|----------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------------|--------------------|------------------|
| 2007-2008 | 8 729 | 7 622 | 87,3 | 1 107 | 12,7 |
| 2006-2007 | 8 852 | 7 731 | 87,3 | 1 121 | 12,7 |
| 2005-2006 | 8 749 | 7 611 | 87,0 | 1 138 | 13,0 |
| 2004-2005 | 8 614 | 7 627 | 88,5 | 987 | 11,5 |
| 2003-2004 | 8 660 | 7 315 | 84,5 | 1 345 | 15,5 |

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

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

Question 5

Nombre et pourcentage d'employés affectés à la vérification en 2007-2008 comparativement aux deux années précédentes, ventilé par direction.

Réponse

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

| | Total ETC consommés | ETC affectés à la vérification | Pourcentage |
|---------------------------|--------------------------------|---|--------------------|
| 2006-2007 | 9 403 | 1 876 | 20,0 % |
| 2007-2008 (estimé) | 9 230 | 1 834 | 19,9 % |

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

Question 9

Nombre et pourcentage d'employés affectés à la perception fiscale en 2007-2008 comparativement aux deux années précédentes, ventilé par direction.

Réponse

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

| | Total ETC consommés | ETC affectés à la perception fiscale | Pourcentage |
|--------------------|------------------------|---|-------------|
| 2006-2007 | 9 403 | 1 096 | 11,7 % |
| 2007-2008 (estimé) | 9 230 | 1 135 | 12,3 % |

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

Question 10

Nombre et pourcentage d'employés affectés à la récupération fiscale en 2007-2008 comparativement aux deux années précédentes, ventilé par direction.

Réponse

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

| | Total ETC consommés | ETC affectés à la récupération fiscale | Pourcentage |
|---------------------------|--------------------------------|---|--------------------|
| 2006-2007 | 9 403 | 2 760 | 29,4 % |
| 2007-2008 (estimé) | 9 230 | 2 676 | 29,0 % |

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

Question 11

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

Réponse

Au 31 mars 2008, le ratio cadres/total des ETC est estimé à 1/23.

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

| | PERSONNEL ACTIF (ETC) | CADRES (ETC) | RATIO PERSONNEL ACTIF / CADRES |
|-----------|--------------------------|-----------------|--------------------------------------|
| 2007-2008 | 9 230 | 409 | 1/23 |

Question 12

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

Réponse

| Exercices financiers | Nombre de dossiers |
|------------------------------------|---------------------------|
| 2007-2008 (estimé au 31 mars 2008) | 12 200 |
| 2006-2007 | 12 785 |
| 2005-2006 | 10 920 |
| 2004-2005 | 11 752 |

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2008-2009
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

Question 13

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

Réponse

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

| Exercices financiers | Pourcentage des décisions maintenues |
|------------------------------------|---|
| 2007-2008 (estimé au 31 mars 2008) | 65,0 % |
| 2006-2007 | 62,7 % |
| 2005-2006 | 58,1 % |
| 2004-2005 | 51,4 % |

Question 14

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

Réponse

Entre le 1^{er} avril 2007 et le 29 février 2008, Revenu Québec a reçu, par Internet, 1 692 027 déclarations de revenus des particuliers, ce qui représente 40,3 % du nombre total de déclarations reçues pendant cette période.

Question 15

Montants investis par le ministère pour le développement des services électroniques en 2007-2008 et pour chacune des quatre années précédentes.

Réponse

| Services | 2007-2008 (\$) | 2006-2007 (\$) | 2005-2006 (\$) | 2004-2005 (\$) | 2003-2004 (\$) | Total (\$) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Prestation électronique de services (PES) – Revenu Québec | 593 985 | 2 682 248 | 5 755 597 | 5 306 050 | 7 754 592 | 22 092 472 |
| ClicSÉCUR ¹ - citoyens | | 1 155 256 | 963 874 | 219 000 | | 2 338 130 |
| ClicSÉCUR ¹ - entreprises | 1 869 238 | 196 250 | | | | 2 065 488 |
| Régime québécois ² d'assurance parentale (RQAP) | | 35 678 | 142 710 | | | 178 388 |
| Régie des rentes du ³ Québec (RRQ) | | | | 741 100 | | 741 100 |
| Total | 2 463 223 | 4 069 432 | 6 862 181 | 6 266 150 | 7 754 592 | 27 415 578 |

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

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

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

Question 16

Pourcentage des déclarations de revenus des particuliers reçues via Internet et traitées dans un délai de 14 jours pour 2007-2008 et chacune des 4 années précédentes.

Réponse

Pourcentage moyen des déclarations de revenus des particuliers reçues via Internet et traitées dans un délai de 14 jours.

| Exercice | Pourcentage des TP-1 électroniques reçues et traitées par rapport au total |
|-----------------------------------|---|
| 2005-2006 | 80 % |
| 2006-2007 | 89 % |
| 2007-2008 (au 29 février 2008) | 90 % |

Question 17

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

Réponse

La majorité des statistiques présentent les résultats des indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* au cours des cinq derniers exercices financiers, soit 2003-2004 à 2007-2008 (au 29 février 2008), ventilés par mois.

La DSCE a été révisée le 1^{er} avril 2004 et mise à jour le 30 octobre 2007. Les cibles sont rendues publiques dans le plan d'action de Revenu Québec, chaque année depuis 2004-2005.

De plus, les données statistiques relatives aux indicateurs de la Direction du registre des entreprises ne sont disponibles que pour les exercices 2006-2007 et 2007-2008

Indicateurs généraux de services aux particuliers et aux entreprises**1. Accessibilité aux services électroniques**

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

Cet indicateur existe seulement depuis 2004-2005.

1.1 Taux d'accessibilité aux services électroniques

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

2. Appel téléphonique

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

| | Total des appels pris | | | | |
|------------------|------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 728 758 | 728 533 | 768 994 | 632 946 | 575 304 |
| Mai | 506 618 | 488 033 | 459 175 | 539 803 | 493 497 |
| Juin | 375 376 | 384 145 | 378 688 | 441 251 | 345 863 |
| Juillet | 331 364 | 278 042 | 299 034 | 324 561 | 315 144 |
| Août | 338 936 | 322 583 | 361 697 | 361 861 | 339 376 |
| Septembre | 293 207 | 284 000 | 305 488 | 289 781 | 269 408 |
| Octobre | 221 116 | 224 234 | 221 947 | 224 607 | 233 420 |
| Novembre | 181 638 | 237 415 | 234 370 | 233 679 | 204 883 |
| Décembre | 235 945 | 236 977 | 206 358 | 204 725 | 193 024 |
| Janvier | 266 254 | 269 934 | 293 280 | 257 655 | 277 625 |
| Février | 320 092 | 316 969 | 297 053 | 300 491 | 314 691 |
| Mars | 710 394 | 585 015 | 711 369 | 559 890 | |
| Cumulatif | 4 509 698 | 4 355 880 | 4 537 453 | 4 371 250 | 3 562 235 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 80 % |
| Avril | 90 % | 93 % | 91 % | 92 % | 85 % |
| Mai | 90 % | 85 % | 90 % | 88 % | 83 % |
| Juin | 92 % | 86 % | 78 % | 90 % | 88 % |
| Juillet | 91 % | 85 % | 79 % | 88 % | 85 % |
| Août | 88 % | 83 % | 75 % | 95 % | 82 % |
| Septembre | 90 % | 77 % | 87 % | 88 % | 82 % |
| Octobre | 90 % | 88 % | 90 % | 90 % | 84 % |
| Novembre | 91 % | 92 % | 86 % | 91 % | 84 % |
| Décembre | 88 % | 87 % | 78 % | 92 % | 86 % |
| Janvier | 86 % | 76 % | 83 % | 90 % | 85 % |
| Février | 89 % | 79 % | 94 % | 93 % | 85 % |
| Mars | 93 % | 86 % | 92 % | 96 % | |
| Cumulatif | 90 % | 86 % | 86 % | 91 % | 84 % |

2.2 Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique

Pour les exercices 2003-2004 et 2004-2005, l'indicateur n'inclut pas les résultats de la Direction principale des pensions alimentaires (DPPA).

| | Total des appels entrant | | | | |
|------------------|---------------------------------|------------------|------------------------------|------------------|------------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006¹ | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 738 387 | 718 921 | 791 652 | 676 888 | 706 301 |
| Mai | 502 965 | 477 362 | 477 880 | 586 916 | 586 361 |
| Juin | 368 250 | 373 577 | 398 854 | 588 127 | 387 514 |
| Juillet | 322 830 | 267 454 | 321 055 | 425 092 | 428 810 |
| Août | 335 560 | 336 021 | 414 925 | 379 417 | 401 264 |
| Septembre | 287 779 | 281 575 | 349 423 | 309 679 | 304 862 |
| Octobre | 213 617 | 217 800 | 234 296 | 236 014 | 257 445 |
| Novembre | 174 486 | 225 399 | 286 863 | 243 076 | 216 031 |
| Décembre | 228 446 | 230 798 | 296 062 | 213 074 | 204 420 |
| Janvier | 255 630 | 327 874 | 344 640 | 292 265 | 298 419 |
| Février | 311 163 | 365 694 | 307 307 | 312 121 | 389 904 |
| Mars | 717 919 | 633 377 | 796 387 | 569 121 | |
| Cumulatif | 4 457 032 | 4 455 852 | 5 019 344 | 4 831 790 | 4 181 331 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 90 % |
| Avril | 98 % | 100 % | 99 % | 95 % | 83 % |
| Mai | 99 % | 100 % | 99 % | 94 % | 87 % |
| Juin | 100 % | 100 % | 99 % | 76 % | 91 % |
| Juillet | 100 % | 100 % | 98 % | 79 % | 76 % |
| Août | 98 % | 93 % | 92 % | 96 % | 88 % |
| Septembre | 99 % | 97 % | 92 % | 96 % | 92 % |
| Octobre | 100 % | 98 % | 97 % | 97 % | 95 % |
| Novembre | 100 % | 100 % | 86 % | 98 % | 99 % |
| Décembre | 99 % | 98 % | 71 % | 98 % | 97 % |
| Janvier | 100 % | 78 % | 87 % | 90 % | 96 % |
| Février | 99 % | 83 % | 98 % | 98 % | 83 % |
| Mars | 97 % | 90 % | 91 % | 99 % | |
| Cumulatif | 99 % | 95 % | 93 % | 92 % | 88 % |

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

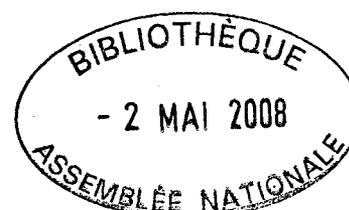
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

3. Visite aux bureaux de Revenu Québec

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

| | Total des visiteurs rencontrés | | | | |
|------------------|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 88 538 | 82 144 | 88 550 | 70 712 | 74 612 |
| Mai | 53 796 | 49 098 | 61 296 | 58 671 | 53 557 |
| Juin | 56 439 | 51 480 | 50 011 | 48 883 | 44 883 |
| Juillet | 59 399 | 47 185 | 47 476 | 52 628 | 48 906 |
| Août | 46 174 | 46 774 | 51 521 | 46 280 | 43 769 |
| Septembre | 56 524 | 46 466 | 48 773 | 42 650 | 37 101 |
| Octobre | 52 760 | 41 498 | 42 284 | 44 917 | 44 605 |
| Novembre | 37 585 | 45 754 | 40 119 | 40 457 | 35 098 |
| Décembre | 38 247 | 35 788 | 34 347 | 31 802 | 24 119 |
| Janvier | 51 330 | 54 689 | 53 202 | 50 947 | 38 306 |
| Février | 71 544 | 64 919 | 59 490 | 53 448 | 41 508 |
| Mars | 88 223 | 75 584 | 75 864 | 59 597 | |
| Cumulatif | 700 559 | 641 379 | 652 933 | 600 992 | 486 464 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 96 % | Cible : 80 % | Cible : 80 % | Cible : 80 % |
| Avril | 97 % | 97 % | 95 % | 90 % | 91 % |
| Mai | 97 % | 96 % | 96 % | 91 % | 89 % |
| Juin | 97 % | 96 % | 93 % | 90 % | 89 % |
| Juillet | 97 % | 96 % | 91 % | 90 % | 89 % |
| Août | 97 % | 97 % | 92 % | 93 % | 90 % |
| Septembre | 98 % | 97 % | 93 % | 92 % | 89 % |
| Octobre | 98 % | 98 % | 94 % | 95 % | 92 % |
| Novembre | 98 % | 98 % | 93 % | 95 % | 93 % |
| Décembre | 98 % | 98 % | 94 % | 95 % | 94 % |
| Janvier | 98 % | 98 % | 93 % | 95 % | 90 % |
| Février | 98 % | 98 % | 95 % | 96 % | 91 % |
| Mars | 97 % | 97 % | 91 % | 93 % | |
| Cumulatif | 98 % | 97 % | 93 % | 93 % | 91 % |



4. Correspondance

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

| | Total traité | | | | |
|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 46 496 | 47 363 | 45 821 | 38 296 | 34 465 |
| Mai | 54 753 | 53 087 | 49 524 | 60 646 | 51 892 |
| Juin | 48 732 | 58 318 | 44 770 | 54 743 | 54 810 |
| Juillet | 54 590 | 59 784 | 44 924 | 44 095 | 46 574 |
| Août | 43 938 | 52 524 | 46 902 | 47 425 | 46 494 |
| Septembre | 55 268 | 56 362 | 66 997 | 47 805 | 45 156 |
| Octobre | 53 670 | 53 776 | 65 096 | 55 923 | 52 952 |
| Novembre | 49 167 | 57 211 | 52 710 | 46 911 | 46 952 |
| Décembre | 34 209 | 39 497 | 35 219 | 31 205 | 29 823 |
| Janvier | 41 035 | 38 647 | 40 100 | 36 723 | 37 162 |
| Février | 38 678 | 37 639 | 44 423 | 36 491 | 34 348 |
| Mars | 51 699 | 46 394 | 45 324 | 36 724 | |
| Cumulatif | 572 235 | 600 602 | 581 810 | 536 987 | 480 628 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 75 % |
| Avril | 86 % | 87 % | 89 % | 84 % | 80 % |
| Mai | 84 % | 86 % | 88 % | 84 % | 75 % |
| Juin | 76 % | 82 % | 81 % | 80 % | 63 % |
| Juillet | 71 % | 77 % | 78 % | 84 % | 68 % |
| Août | 70 % | 78 % | 75 % | 80 % | 68 % |
| Septembre | 67 % | 76 % | 68 % | 80 % | 62 % |
| Octobre | 64 % | 73 % | 61 % | 61 % | 61 % |
| Novembre | 67 % | 72 % | 63 % | 65 % | 63 % |
| Décembre | 75 % | 78 % | 62 % | 72 % | 72 % |
| Janvier | 75 % | 80 % | 66 % | 72 % | 72 % |
| Février | 81 % | 87 % | 74 % | 77 % | 78 % |
| Mars | 84 % | 89 % | 77 % | 80 % | |
| Cumulatif | 75 % | 80 % | 73 % | 77 % | 69 % |

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

5. Opposition à une décision

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

| | Total traité | | | | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 617 | 585 | 593 | 782 | 780 |
| Mai | 501 | 589 | 1 369 | 641 | 769 |
| Juin | 461 | 449 | 595 | 567 | 595 |
| Juillet | 653 | 582 | 642 | 644 | 754 |
| Août | 511 | 835 | 541 | 531 | 740 |
| Septembre | 590 | 824 | 610 | 764 | 829 |
| Octobre | 538 | 625 | 679 | 632 | 699 |
| Novembre | 653 | 724 | 796 | 942 | 1 135 |
| Décembre | 582 | 621 | 861 | 694 | 749 |
| Janvier | 678 | 749 | 746 | 835 | 937 |
| Février | 516 | 638 | 671 | 787 | 819 |
| Mars | 538 | 532 | 740 | 747 | |
| Cumulatif | 6 838 | 7 753 | 8 843 | 8 566 | 8 806 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 75 % |
| Avril | 80 % | 79 % | 80 % | 81 % | 64 % |
| Mai | 82 % | 83 % | 88 % | 80 % | 70 % |
| Juin | 82 % | 78 % | 68 % | 81 % | 72 % |
| Juillet | 83 % | 85 % | 74 % | 79 % | 76 % |
| Août | 77 % | 81 % | 71 % | 76 % | 73 % |
| Septembre | 82 % | 82 % | 76 % | 76 % | 73 % |
| Octobre | 82 % | 77 % | 79 % | 77 % | 81 % |
| Novembre | 78 % | 80 % | 79 % | 79 % | 81 % |
| Décembre | 77 % | 78 % | 78 % | 77 % | 77 % |
| Janvier | 77 % | 77 % | 76 % | 77 % | 75 % |
| Février | 83 % | 78 % | 77 % | 72 % | 80 % |
| Mars | 82 % | 76 % | 77 % | 71 % | |
| Cumulatif | 80 % | 80 % | 78 % | 77 % | 75 % |

6. Service des plaintes

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

| | Total traité | | | | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 209 | 181 | 161 | 183 | 196 |
| Mai | 248 | 246 | 221 | 288 | 291 |
| Juin | 160 | 244 | 275 | 321 | 336 |
| Juillet | 322 | 207 | 344 | 348 | 300 |
| Août | 115 | 138 | 262 | 291 | 201 |
| Septembre | 165 | 129 | 185 | 186 | 252 |
| Octobre | 177 | 174 | 250 | 251 | 274 |
| Novembre | 115 | 116 | 143 | 244 | 179 |
| Décembre | 127 | 86 | 157 | 213 | 147 |
| Janvier | 135 | 153 | 188 | 168 | 156 |
| Février | 125 | 165 | 123 | 190 | 222 |
| Mars | 188 | 180 | 217 | 200 | |
| Cumulatif | 2 086 | 2 019 | 2 526 | 2 883 | 2 554 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 80 % |
| Avril | 84 % | 95 % | 90 % | 84 % | 90 % |
| Mai | 89 % | 94 % | 91 % | 96 % | 94 % |
| Juin | 86 % | 93 % | 95 % | 90 % | 96 % |
| Juillet | 89 % | 91 % | 90 % | 92 % | 94 % |
| Août | 92 % | 94 % | 94 % | 92 % | 94 % |
| Septembre | 88 % | 92 % | 91 % | 89 % | 95 % |
| Octobre | 85 % | 93 % | 93 % | 92 % | 92 % |
| Novembre | 89 % | 91 % | 90 % | 90 % | 89 % |
| Décembre | 87 % | 88 % | 90 % | 92 % | 91 % |
| Janvier | 82 % | 80 % | 89 % | 91 % | 91 % |
| Février | 94 % | 78 % | 87 % | 94 % | 91 % |
| Mars | 93 % | 91 % | 90 % | 91 % | |
| Cumulatif | 88 % | 90 % | 91 % | 91 % | 93 % |

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2008-2009

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

Indicateurs propres aux particuliers

7. Déclaration de revenus des particuliers

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

| | Total traité | | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 1 481 464 | 1 440 756 | 1 399 556 | 1 020 709 | 897 570 |
| Mai | 1 168 131 | 1 318 432 | 1 201 572 | 1 228 526 | 1 237 945 |
| Juin | 540 423 | 357 053 | 361 346 | 418 560 | 265 085 |
| Juillet | 244 356 | 188 740 | 145 244 | 146 944 | 152 461 |
| Août | 127 140 | 126 781 | 112 688 | 94 407 | 83 209 |
| Septembre | 69 495 | 83 130 | 75 969 | 108 275 | 80 027 |
| Octobre | 18 384 | 20 951 | 23 492 | 38 900 | 29 260 |
| Novembre | 11 551 | 13 873 | 13 322 | 16 994 | 16 534 |
| Décembre | 11 891 | 12 928 | 7 966 | 8 621 | 9 354 |
| Janvier | 6 847 | 8 986 | 8 192 | 10 750 | 8 583 |
| Février | 13 532 | 9 012 | 9 956 | 9 233 | 8 699 |
| Mars | 248 356 | 300 291 | 321 333 | 545 206 | |
| Cumulatif | 3 941 570 | 3 880 933 | 3 680 636 | 3 647 125 | 2 788 727 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 70 % |
| Avril | 91 % | 92 % | 92 % | 93 % | 92 % |
| Mai | 83 % | 86 % | 88 % | 82 % | 80 % |
| Juin | 15 % | 22 % | 23 % | 21 % | 25 % |
| Juillet | 16 % | 15 % | 20 % | 25 % | 31 % |
| Août | 13 % | 16 % | 21 % | 21 % | 23 % |
| Septembre | 24 % | 19 % | 21 % | 13 % | 21 % |
| Octobre | 42 % | 46 % | 56 % | 31 % | 46 % |
| Novembre | 45 % | 58 % | 69 % | 56 % | 51 % |
| Décembre | 43 % | 57 % | 49 % | 34 % | 43 % |
| Janvier | 18 % | 49 % | 32 % | 35 % | 23 % |
| Février | 70 % | 73 % | 65 % | 70 % | 61 % |
| Mars | 97 % | 99 % | 96 % | 100 % | |
| Cumulatif | 70 % | 75 % | 77 % | 74 % | 72 % |

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

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

| | Total traité | | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 786 515 | 997 652 | 1 043 940 | 890 247 | 995 683 |
| Mai | 396 894 | 522 036 | 629 376 | 778 664 | 779 903 |
| Juin | 35 792 | 40 780 | 51 218 | 56 369 | 72 967 |
| Juillet | 9 670 | 11 430 | 13 017 | 17 479 | 26 134 |
| Août | 1 207 | 1 739 | 3 690 | 3 268 | 3 811 |
| Septembre | 705 | 1 183 | 1 413 | 2 415 | 911 |
| Octobre | 333 | 250 | 322 | 621 | 248 |
| Novembre | 58 | 41 | 89 | 208 | 45 |
| Décembre | 17 | 30 | 24 | 139 | 29 |
| Janvier | 8 | 10 | 10 | 42 | 19 |
| Février | 8 ² | 7 851 | 6 496 | 8 483 | 8 439 |
| Mars | 312 113 | 367 660 | 500 961 | 670 715 | |
| Cumulatif | 1 543 320 | 1 950 662 | 2 250 556 | 2 428 650 | 1 888 189 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 90 % | Cible : 90 % | Cible : 90 % | Cible : 90 % |
| Avril | 92 % | 36 % ³ | 76 % | 88 % | 92 % |
| Mai | 90 % | 90 % | 92 % | 91 % | 91 % |
| Juin | 54 % | 51 % | 57 % | 60 % | 61 % |
| Juillet | 15 % | 29 % | 33 % | 34 % | 31 % |
| Août | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Septembre | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Octobre | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Novembre | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Décembre | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Janvier | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Février | 0 % | 98 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Mars | 92 % | 93 % | 79 % | 93 % | |
| Cumulatif | 90 % | 61 % | 80 % | 89 % | 90 % |

- Lors du démarrage du traitement des déclarations TP-1 électroniques à la fin de février 2004, des problèmes ont été détectés et des corrections ont été apportées au système transmission électronique de données (TED) et au système TP-1. Ceci a causé un retard de traitement de ces déclarations par rapport au mois correspondant de l'année précédente.
- Le retard a été de courte durée et 94,3 % des déclarations ont été traitées en 20 jours ou moins en avril. Le délai moyen de traitement pour ce mois a été de 15,7 jours. Il a été de 14,9 jours pour l'exercice 2004-2005.

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2008-2009

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

8. Pension alimentaire

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

| | Total traité | | | | |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 1 011 | 946 | 988 | 832 | 888 |
| Mai | 1 279 | 1 093 | 1 137 | 1 126 | 1 061 |
| Juin | 1 044 | 1 022 | 1 319 | 1 004 | 1 061 |
| Juillet | 1 302 | 1 242 | 1 108 | 1 238 | 1 222 |
| Août | 1 060 | 1 074 | 1 332 | 1 189 | 1 126 |
| Septembre | 1 155 | 1 167 | 1 146 | 856 | 804 |
| Octobre | 1 213 | 1 042 | 943 | 1 037 | 917 |
| Novembre | 1 250 | 1 279 | 1 139 | 1 143 | 990 |
| Décembre | 995 | 910 | 860 | 819 | 751 |
| Janvier | 1 338 | 1 115 | 1 070 | 1 090 | 1 274 |
| Février | 1 278 | 1 145 | 1 196 | 1 034 | 1 253 |
| Mars | 1 232 | 1 278 | 1 090 | 1 037 | |
| Cumulatif | 14 157 | 13 313 | 13 328 | 12 405 | 11 347 |

| | Taux d'atteinte (Délai moyen de traitement en nombre de jours) | | | | |
|------------------|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 30 jours |
| Avril | 15 | 21 | 29 | 22 | 25 |
| Mai | 16 | 23 | 28 | 23 | 23 |
| Juin | 17 | 25 | 29 | 26 | 25 |
| Juillet | 16 | 26 | 27 | 24 | 25 |
| Août | 19 | 28 | 24 | 23 | 22 |
| Septembre | 17 | 26 | 26 | 22 | 21 |
| Octobre | 15 | 23 | 17 | 20 | 20 |
| Novembre | 17 | 24 | 21 | 20 | 21 |
| Décembre | 19 | 26 | 22 | 20 | 25 |
| Janvier | 25 | 36 | 30 | 28 | 32 |
| Février | 20 | 35 | 25 | 26 | 27 |
| Mars | 19 | 32 | 23 | 26 | |
| Cumulatif | 18 | 27 | 25 | 23 | 25 |

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2008-2009

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

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

| | Total traité | | | | |
|------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 1 229 | 729 | 558 | 396 | 352 |
| Mai | 1 056 | 520 | 681 | 392 | 342 |
| Juin | 988 | 807 | 694 | 449 | 436 |
| Juillet | 1 161 | 574 | 628 | 395 | 495 |
| Août | 992 | 609 | 695 | 519 | 511 |
| Septembre | 1 128 | 578 | 748 | 454 | 446 |
| Octobre | 1 170 | 680 | 780 | 485 | 576 |
| Novembre | 1 024 | 647 | 544 | 490 | 501 |
| Décembre | 842 | 638 | 377 | 386 | 295 |
| Janvier | 1 064 | 509 | 359 | 408 | 502 |
| Février | 1 158 | 636 | 473 | 377 | 371 |
| Mars | 1 303 | 922 | 524 | 422 | |
| Cumulatif | 13 115 | 7 849 | 7 061 | 5 173 | 4 827 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 100 % |
| Avril | 99 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Mai | 97 % | 98 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Juin | 98 % | 99 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Juillet | 100 % | 98 % | 99 % | 100 % | 100 % |
| Août | 100 % | 99 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Septembre | 99 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Octobre | 100 % | 99 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Novembre | 100 % | 100 % | 96 % | 100 % | 100 % |
| Décembre | 99 % | 100 % | 99 % | 100 % | 100 % |
| Janvier | 100 % | 99 % | 98 % | 100 % | 100 % |
| Février | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Mars | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | |
| Cumulatif | 99 % | 99 % | 99 % | 100 % | 100 % |

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2008-2009

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

Indicateurs propres aux entreprises

9. Déclaration de revenus des sociétés

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

Cet indicateur existe depuis 2004-2005.

| | Total traité | | | |
|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 22 844 | 29 946 | 24 133 | 30 955 |
| Mai | 22 435 | 20 156 | 24 211 | 29 516 |
| Juin | 29 552 | 27 464 | 37 914 | 35 996 |
| Juillet | 25 653 | 26 019 | 35 276 | 33 835 |
| Août | 22 426 | 20 425 | 29 516 | 30 236 |
| Septembre | 20 017 | 41 300 | 23 756 | 25 916 |
| Octobre | 21 489 | 19 022 | 29 515 | 37 436 |
| Novembre | 26 098 | 1 436 | 33 833 | 38 876 |
| Décembre | 32 193 | 52 399 | 25 915 | 27 356 |
| Janvier | 20 099 | 34 729 | 32 395 | 37 436 |
| Février | 26 565 | 31 091 | 26 635 | 35 996 |
| Mars | 28 313 | 27 511 | 33 836 | |
| Cumulatif | 297 684 | 331 498 | 356 935 | 363 554 |

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

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2008-2009

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

10. Inscription en tant qu'entreprise

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

| | Total traité | | | | |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 4 170 | 4 191 | 4 562 | 3 722 | 3 683 |
| Mai | 4 135 | 3 996 | 3 602 | 4 559 | 4 099 |
| Juin | 3 647 | 3 742 | 3 558 | 3 746 | 3 667 |
| Juillet | 3 313 | 3 130 | 3 350 | 3 388 | 3 326 |
| Août | 2 997 | 3 258 | 3 708 | 3 492 | 3 550 |
| Septembre | 3 582 | 3 358 | 3 731 | 3 330 | 3 297 |
| Octobre | 3 552 | 3 183 | 3 510 | 3 534 | 3 743 |
| Novembre | 3 254 | 3 506 | 3 401 | 3 347 | 3 447 |
| Décembre | 2 848 | 2 968 | 3 028 | 2 708 | 2 473 |
| Janvier | 3 652 | 3 524 | 4 022 | 3 892 | 3 894 |
| Février | 3 823 | 3 585 | 3 905 | 3 483 | 3 894 |
| Mars | 4 341 | 4 080 | 4 643 | 3 986 | |
| Cumulatif | 43 314 | 42 521 | 45 020 | 43 187 | 39 073 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 100 % |
| Avril | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Mai | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Juin | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Juillet | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Août | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Septembre | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Octobre | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Novembre | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Décembre | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Janvier | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Février | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Mars | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | |
| Cumulatif | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

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

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

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

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2008-2009

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

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

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

| | Total traité | | | | |
|------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 918 | 942 | 890 | 681 | 617 |
| Mai | 883 | 957 | 736 | 857 | 728 |
| Juin | 891 | 1 065 | 905 | 840 | 852 |
| Juillet | 1 008 | 903 | 1 391 | 785 | 663 |
| Août | 707 | 696 | 709 | 680 | 594 |
| Septembre | 891 | 841 | 731 | 754 | 673 |
| Octobre | 850 | 899 | 742 | 857 | 835 |
| Novembre | 916 | 936 | 699 | 727 | 883 |
| Décembre | 811 | 807 | 651 | 588 | 568 |
| Janvier | 886 | 1 014 | 799 | 786 | 633 |
| Février | 1 032 | 976 | 853 | 801 | 943 |
| Mars | 839 | 1 028 | 874 | 763 | |
| Cumulatif | 10 632 | 11 064 | 9 980 | 9 119 | 7 989 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 75 % |
| Avril | 89 % | 85 % | 91 % | 88 % | 89 % |
| Mai | 88 % | 85 % | 93 % | 82 % | 86 % |
| Juin | 85 % | 80 % | 65 % | 86 % | 86 % |
| Juillet | 87 % | 85 % | 57 % | 85 % | 90 % |
| Août | 91 % | 89 % | 86 % | 88 % | 80 % |
| Septembre | 92 % | 92 % | 92 % | 87 % | 77 % |
| Octobre | 94 % | 93 % | 93 % | 93 % | 69 % |
| Novembre | 92 % | 92 % | 93 % | 94 % | 86 % |
| Décembre | 93 % | 93 % | 93 % | 94 % | 89 % |
| Janvier | 84 % | 85 % | 78 % | 77 % | 85 % |
| Février | 94 % | 90 % | 80 % | 92 % | 81 % |
| Mars | 95 % | 92 % | 87 % | 93 % | |
| Cumulatif | 90 % | 88 % | 82 % | 88 % | 83 % |

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2008-2009

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

11. Remboursement de taxe à titre de mandataire

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

Au cours des exercices 2003-2004 à 2006-2007, cet indicateur visait le traitement des remboursements de taxes sur les intrants (RTI) pour le régime de la TVQ et des crédits de taxe sur les intrants (CTI) pour le régime de la TPS. Les autres types de remboursements sont exclus (ex. : remboursements liés aux habitations neuves et remboursements aux organismes publics). Cependant, depuis avril 2007, l'indicateur ne concerne que le traitement des remboursements de taxes sur les intrants (RTI) pour le régime de la TVQ.

| | Total traité | | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 90 030 | 101 923 | 117 484 | 83 672 | 51 760 |
| Mai | 166 087 | 151 111 | 114 786 | 118 777 | 87 373 |
| Juin | 86 090 | 104 394 | 23 736 | 154 152 | 46 187 |
| Juillet | 93 675 | 109 532 | 29 822 | 101 698 | 50 031 |
| Août | 142 504 | 136 009 | 38 566 | 144 292 | 75 507 |
| Septembre | 78 823 | 79 739 | 343 349 | 96 195 | 42 817 |
| Octobre | 99 371 | 99 882 | 95 700 | 87 937 | 54 660 |
| Novembre | 136 423 | 134 130 | 146 310 | 137 727 | 71 106 |
| Décembre | 69 359 | 85 153 | 89 808 | 85 727 | 45 244 |
| Janvier | 110 538 | 99 516 | 106 992 | 104 372 | 54 120 |
| Février | 148 439 | 148 955 | 159 950 | 158 856 | 81 102 |
| Mars | 104 217 | 106 075 | 111 846 | 93 884 | |
| Cumulatif | 1 325 556 | 1 356 419 | 1 378 349 | 1 367 289 | 659 907 |

| | Taux d'atteinte | | | | |
|------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | s. o. | Cible : 75 % |
| Avril | 81 % | 74 % | 79 % | 77 % | 89 % |
| Mai | 82 % | 74 % | 83 % | 40 % | 89 % |
| Juin | 69 % | 71 % | 49 % | 40 % | 75 % |
| Juillet | 75 % | 78 % | 39 % | 71 % | 83 % |
| Août | 82 % | 85 % | 55 % | 82 % | 88 % |
| Septembre | 71 % | 73 % | 17 % | 69 % | 80 % |
| Octobre | 80 % | 80 % | 73 % | 79 % | 88 % |
| Novembre | 83 % | 85 % | 84 % | 85 % | 91 % |
| Décembre | 65 % | 66 % | 75 % | 71 % | 83 % |
| Janvier | 53 % | 63 % | 66 % | 69 % | 72 % |
| Février | 83 % | 84 % | 84 % | 85 % | 92 % |
| Mars | 74 % | 74 % | 74 % | 76 % | |
| Cumulatif | 76 % | 77 % | 61 % | 70 % | 85 % |

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

12. Demandes en service prioritaire concernant le registre des entreprises ¹

| | Total traité | |
|------------------|---------------|---------------|
| | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 1 717 | 2 025 |
| Mai | 2 040 | 2 536 |
| Juin | 1 555 | 2 429 |
| Juillet | 1 747 | 2 187 |
| Août | 1 569 | 1 975 |
| Septembre | 1 470 | 1 920 |
| Octobre | 1 564 | 2 291 |
| Novembre | 1 590 | 2 094 |
| Décembre | 1 645 | 2 039 |
| Janvier | 1 754 | 2 268 |
| Février | 1 552 | 2 264 |
| Mars | 1 880 | |
| Cumulatif | 20 083 | 24 028 |

| | Délai moyen (en n ^{bre} de jours) | |
|------------------|--|----------------|
| | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | Cible : 1 jour | Cible : 1 jour |
| Avril | 1,13 | 2,17 |
| Mai | 1,07 | 1,38 |
| Juin | 0,88 | 1,40 |
| Juillet | 0,68 | 1,43 |
| Août | 0,70 | 1,20 |
| Septembre | 0,94 | 1,49 |
| Octobre | 0,73 | 1,46 |
| Novembre | 0,62 | 1,37 |
| Décembre | 0,83 | 1,62 |
| Janvier | 1,27 | 1,66 |
| Février | 0,95 | 1,29 |
| Mars | 0,99 | |
| Cumulatif | 0,91 | 1,49 |

13. Demandes de constitution en service régulier concernant le registre des entreprises ¹

| | Total traité | |
|------------------|---------------|---------------|
| | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 1 746 | 1 365 |
| Mai | 2 271 | 2 023 |
| Juin | 1 814 | 1 778 |
| Juillet | 1 885 | 1 652 |
| Août | 1 814 | 1 701 |
| Septembre | 1 879 | 1 469 |
| Octobre | 1 836 | 1 860 |
| Novembre | 1 985 | 2 055 |
| Décembre | 1 285 | 854 |
| Janvier | 2 162 | 2 040 |
| Février | 2 005 | 2 151 |
| Mars | 1 794 | |
| Cumulatif | 22 471 | 18 948 |

| | Délai moyen (en n ^{bre} de jours) | |
|------------------|--|-----------------|
| | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | Cible : 5 jours | Cible : 5 jours |
| Avril | 6,21 | 10,63 |
| Mai | 6,14 | 11,43 |
| Juin | 4,23 | 8,19 |
| Juillet | 4,48 | 9,18 |
| Août | 3,11 | 5,07 |
| Septembre | 3,60 | 6,56 |
| Octobre | 4,23 | 7,17 |
| Novembre | 4,14 | 7,57 |
| Décembre | 5,18 | 7,91 |
| Janvier | 7,29 | 10,94 |
| Février | 4,87 | 5,83 |
| Mars | 5,06 | |
| Cumulatif | 4,92 | 8,24 |

14. Demandes d'immatriculation en service régulier concernant le registre des entreprises ¹

| | Total traité | |
|------------------|---------------|---------------|
| | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 1 609 | 1 755 |
| Mai | 2 061 | 1 858 |
| Juin | 1 584 | 1 555 |
| Juillet | 1 530 | 1 585 |
| Août | 1 737 | 1 678 |
| Septembre | 1 602 | 1 580 |
| Octobre | 1 607 | 1 736 |
| Novembre | 1 737 | 1 664 |
| Décembre | 1 204 | 997 |
| Janvier | 1 902 | 1 833 |
| Février | 1 689 | 1 552 |
| Mars | 1 596 | |
| Cumulatif | 19 858 | 17 793 |

| | Délai moyen (en n ^{bre} de jours) | |
|------------------|--|------------------|
| | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | Cible : 10 jours | Cible : 10 jours |
| Avril | 3,39 | 6,43 |
| Mai | 3,88 | 7,06 |
| Juin | 2,52 | 6,23 |
| Juillet | 3,46 | 6,40 |
| Août | 3,67 | 7,52 |
| Septembre | 2,88 | 6,04 |
| Octobre | 2,86 | 4,74 |
| Novembre | 3,67 | 3,53 |
| Décembre | 4,52 | 3,24 |
| Janvier | 4,89 | 5,21 |
| Février | 5,12 | 4,78 |
| Mars | 5,34 | |
| Cumulatif | 3,86 | 5,66 |

15. Autres demandes en service régulier concernant le registre des entreprises (excluant les demandes de constitution et d'immatriculation) ¹

| | Total traité | |
|------------------|----------------|----------------|
| | 2006-2007 | 2007-2008 |
| Avril | 48 267 | 64 387 |
| Mai | 59 291 | 66 452 |
| Juin | 60 255 | 91 544 |
| Juillet | 52 537 | 68 675 |
| Août | 36 135 | 54 546 |
| Septembre | 48 360 | 43 263 |
| Octobre | 46 117 | 47 385 |
| Novembre | 52 716 | 52 751 |
| Décembre | 28 106 | 33 674 |
| Janvier | 38 540 | 51 849 |
| Février | 63 861 | 53 592 |
| Mars | 62 576 | |
| Cumulatif | 596 761 | 628 118 |

| | Délai moyen (en n ^{bre} de jours) | |
|------------------|--|------------------|
| | 2006-2007 | 2007-2008 |
| | Cible : 15 jours | Cible : 15 jours |
| Avril | 14,21 | 19,16 |
| Mai | 18,18 | 19,57 |
| Juin | 18,16 | 30,27 |
| Juillet | 24,04 | 25,90 |
| Août | 21,51 | 24,63 |
| Septembre | 19,56 | 31,41 |
| Octobre | 13,89 | 24,20 |
| Novembre | 12,97 | 27,03 |
| Décembre | 18,21 | 21,71 |
| Janvier | 27,92 | 28,11 |
| Février | 29,23 | 29,27 |
| Mars | 22,44 | |
| Cumulatif | 20,15 | 25,66 |

1. Le délai moyen de traitement exclut 6 jours ouvrables pour les demandes dont le paiement est effectué en chèque non visé.

Question 18

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

Réponse

Revenu Québec a obtenu trois avis de la Commission d'accès à l'information (CAI) entre le 1^{er} avril 2007 et le 28 mars 2008. Ces avis constituent des réponses à des demandes d'avis qui peuvent avoir été effectuées avant la période de référence. Des copies demeurent disponibles sur demande. De plus, il est à noter que la CAI dispose d'un site Internet sur lequel elle diffuse les avis qu'elle rend.

Question 19

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

Réponse

Il y a 40 ententes portant sur la communication ou la collecte de renseignements confidentiels en vigueur au 28 mars 2008. Ces ententes ont été conclues avec 19 ministères et organismes publics. Étant donné qu'il s'agit de documents volumineux, ceux-ci peuvent être fournis sur demande.

Il y a également 19 ententes permettant à des ministères et organismes (M/O) d'accéder au registre des entreprises par le biais d'un service de diffusion massive.

Question 20

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

Réponse

| Type d'emploi | 2007-2008 |
|-----------------------------------|-----------|
| Personnel cadre | 2,50% |
| Personnel professionnel | 4,10% |
| Personnel technique et de soutien | 3,36% |
| Personnel ouvrier | 10% |

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2008-2009
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

Question 21

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

Réponse

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

| Résultats cumulatifs (M\$) | |
|-----------------------------------|-----------------|
| Années financières | Montants |
| 2002-2003 | 15,30 |
| 2003-2004 | 38,80 |
| 2004-2005 | 41,90 |
| 2005-2006 | 29,20 |
| 2006-2007 | 36,80 |
| 2007-2008* | 21,30 |
| Cumulatif | 183,30 |

* Données au 29 février 2008.

Question 22

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

Réponse

En vertu de l'article 69.0.0.6 LMR, le ministre du Revenu doit établir les règles gouvernant l'accès par lui ou les personnes qu'il désigne à des renseignements fiscaux confidentiels sans le consentement de la personne qu'ils concernent. Ces règles sont consignées dans la directive intitulée Communication de renseignements au ministre (DIA-26/R3) qui prévoit entre autre que la communication par l'Administration de renseignements confidentiels personnalisés (renseignements identificatoires) sans le consentement de la personne concernée, doit être inscrite dans un registre tenu au Bureau de la sous-ministre. Ce registre a donc lui-même un caractère confidentiel car les personnes à l'égard desquelles des renseignements sont rendus accessibles sont identifiées. En conséquence, ce registre ne peut être communiqué.

Cependant, on peut indiquer que, entre le 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008, une (1) communication a été inscrite au registre.

Question 23

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

Réponse

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

Question 24

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

Réponse

Il est tout d'abord opportun de préciser que le nombre d'aînés ayant bénéficié du crédit d'impôt est passé de 35 708 à 113 685, de 2001 à 2006. De plus, les montants versés ont progressé de 24,6 millions de dollars à 106,8 millions de dollars pendant la même période. Pour l'année d'imposition 2007, au 31 décembre 2007, 112 725 aînés ont demandé un versement anticipé pour un montant totalisant 143,0 millions de dollars. La population totale et le coût de la mesure seront connus uniquement lorsque l'ensemble des déclarations de revenus de l'année d'imposition 2007 auront été cotisés.

Pour l'année d'imposition 2007, les activités de validation effectuées par Revenu Québec, lors du traitement des demandes de crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, ont entraîné des corrections équivalentes à 1 % des montants versés aux aînés, ce qui représente un montant d'environ 1,5 M\$.

Dans le cadre de l'analyse et du traitement des demandes de versements anticipés présentées par les personnes âgées, Revenu Québec a procédé à des activités de validation. Il voulait notamment s'assurer, comme il le fait pour d'autres programmes et crédits sous sa responsabilité, que les modalités d'application du crédit d'impôt étaient bien comprises et que chacun remplissait ses obligations et recevait le montant auquel il avait droit.

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

Pour palier à cette situation, Revenu Québec examine actuellement les quelque 12 000 dossiers des personnes âgées visées par les vérifications. Il s'assurera aussi d'un traitement plus souple pour éviter que ces personnes soient pénalisées.

Cette approche poursuit les mêmes objectifs que le programme transitoire de compensation financière, qui s'appliquera à compter de l'année d'imposition 2008, pour faire en sorte qu'une personne âgée ne se retrouve dans une situation financière difficile. Ce programme compensera les aînés qui ont subi une baisse du CMD par rapport aux montants versés par anticipation depuis l'année 2007.

Question 25

Pour chacun des crédits d'impôt suivant, le nombre de contribuable, la valeur moyenne du crédit d'impôt, le coût total du crédit d'impôt, et ce, pour les 5 dernières années :

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

Réponse

Le ministère des Finances du Québec (MFQ), en collaboration avec Revenu Québec, a publié en novembre 2007 le coût de l'ensemble des dépenses fiscales, édition 2007. Celle-ci constitue la dernière version et elle est disponible sur le site Internet du MFQ à l'adresse suivante : http://www.finances.gouv.qc.ca/documents/autres/fr/AUTFR_DepensesFiscales2007.pdf

Question 26

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

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

Réponse

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

Question 27

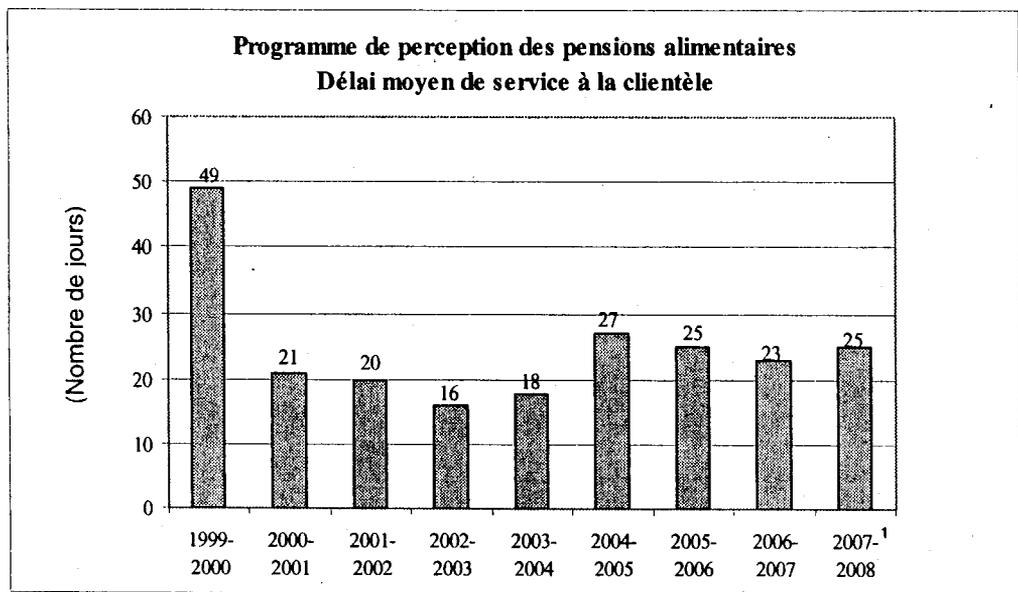
Depuis le début du programme, le délai moyen pour le traitement d'un dossier, de la réception du jugement jusqu'au versement de la pension, ventilation par année.

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

Réponse

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

Le graphique ci-dessous présente le délai moyen de service à la clientèle de 1999-2000 à 2007-2008 (au 29 février 2008).



Objectif : 30 jours

Note 1 : Délai moyen calculé sur les données disponibles pour la période du 1^{er} avril 2007 au 29 février 2008.

Au 29 février 2008, le délai moyen de service à la clientèle est de 25 jours, respectant ainsi l'objectif de 30 jours.

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

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

Question 28

Statistiques, pour 2007-2008, quant aux bénéficiaires de pension alimentaire.

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

Réponse

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

Au 29 février 2008, la clientèle directe se compose de 132 900 débiteurs et de 133 228 créanciers. Le créancier reçoit en moyenne un montant mensuel de 426 \$ en pension alimentaire.

La clientèle indirecte se compose des employeurs, ainsi que des représentants de débiteurs et de créanciers. Dans les cas où la pension alimentaire est perçue au moyen de retenues à la source, l'employeur doit prélever, sur la paye de l'employé visé, le montant de la pension alimentaire et des arrérages, s'il y a lieu, pour ensuite en faire remise à Revenu Québec. La pension alimentaire est perçue par retenues à la source dans près de 53 % des cas. Pour ce faire, au 29 février 2008, près de 18 600 employeurs participent à la perception des pensions alimentaires. La collaboration des employeurs est primordiale pour l'atteinte des objectifs du Programme.

Au 29 février 2008, le montant versé aux créanciers alimentaires a été de 419,0 millions de dollars. De plus, 18,7 millions de dollars ont été versés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) pour les dossiers pour lesquels ce dernier s'est subrogé¹ aux droits du créancier. D'autre part, un montant de 438,7² millions de dollars a été encaissé.

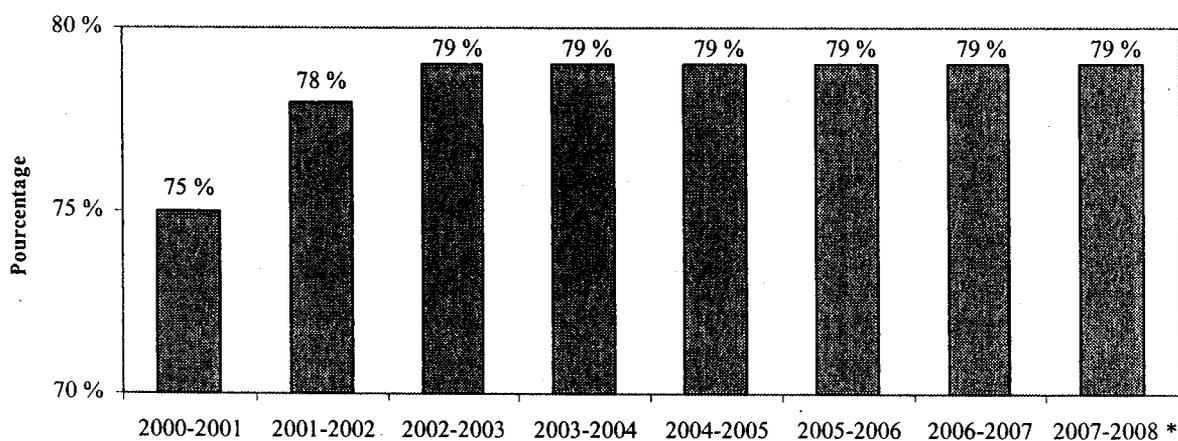
1. Substitution d'une personne à une autre dans une relation juridique. Elle peut être consentie par un créancier ou un débiteur.
2. Ce montant inclut les encaissements des débiteurs relativement à la sûreté et les frais ainsi que les encaissements des créanciers au 29 février 2008.

Question 29

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

Réponse

Un des objectifs fondamentaux du Programme de perception des pensions alimentaires est d'assurer la régularité des paiements. Au cours de 2007-2008, 79 % des créanciers ont reçu leur pension courante à temps et en entier. Ce résultat dépasse l'objectif fixé à 76 %. Voici les résultats pour les exercices 2000-2001 à 2007-2008 :

Taux de régularité du versement des pensions alimentaires

Objectif : 76 %

* Pour la période du 1^{er} avril 2007 au 29 février 2008.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

Question 30

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

Réponse

**Fonds des pensions alimentaires
Consommation des ETC**

| Exercices financiers | DPPA | CPF | Autres directions générales | Total ETC |
|---------------------------------------|------|-------|-----------------------------|-----------|
| 1995-1996 ¹ | | | | |
| 1996-1997 | | | | 387 |
| 1997-1998 | 388 | 62 | 32 | 482 |
| 1998-1999 | 542 | 104 | 34 | 680 |
| 1999-2000 | 546 | 103 | 27 | 676 |
| 2000-2001 | 566 | 114,5 | 28 | 708,5 |
| 2001-2002 | 580 | 139 | 57 | 776 |
| 2002-2003 | 606 | 133 | 51 | 790 |
| 2003-2004 | 607 | 125 | 55 | 787 |
| 2004-2005 | 536 | 107 | 45 | 688 |
| 2005-2006 | 508 | 85 | 51 | 644 |
| 2006-2007 | 503 | 65 | 45 | 613 |
| 2007-2008 (estimé au 31 mars 2008) | 500 | 50 | 45 | 595 |

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

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

Question 31

Évolution du budget total depuis la création du programme, ventilé par année et par catégorie de dépenses.

Réponse

| Exercices financiers | Traitement et avantages sociaux (\$) | Fonctionnement (\$) | Amortissement (\$) | Intérêts (\$) | Total (\$) |
|------------------------|---|------------------------|-----------------------|------------------|---------------|
| 1995-1996 ¹ | 966 178 | 714 703 | 59 358 | 36 246 | 1 776 485 |
| 1996-1997 | 10 643 390 | 4 745 199 | 1 654 424 | 410 925 | 17 453 938 |
| 1997-1998 | 15 705 637 | 6 150 096 | 1 811 909 | 327 582 | 23 995 224 |
| 1998-1999 | 19 542 532 | 9 058 420 | 2 104 535 | 603 326 | 31 308 813 |
| 1999-2000 | 23 493 240 | 10 367 396 | 2 231 899 | 679 697 | 36 772 232 |
| 2000-2001 | 24 744 065 | 12 658 383 | 2 245 480 | 697 711 | 40 345 639 |
| 2001-2002 | 26 847 092 | 12 480 035 | 1 588 168 | 705 458 | 41 620 753 |
| 2002-2003 | 28 187 390 | 13 144 727 | 1 236 511 | 602 545 | 43 171 173 |
| 2003-2004 | 30 741 040 | 12 148 076 | 1 191 050 | 476 092 | 44 556 258 |
| 2004-2005 | 26 859 459 | 12 635 899 | 1 112 933 | 656 426 | 41 264 717 |
| 2005-2006 | 26 119 896 | 12 484 513 | 879 796 | 728 054 | 40 212 259 |
| 2006-2007 | 27 649 436 | 10 425 994 | 906 158 | 804 702 | 39 786 290 |
| 2007-2008* | 27 479 950 | 8 994 460 | 1 026 500 | 869 704 | 38 370 614 |

* Données estimées au 31 mars 2008.

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

Question 32

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

Réponse

La réponse à cette question est incluse dans la réponse à la question 30 *Demandes de renseignements particuliers du deuxième parti d'opposition*.

Question 33

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

Réponse

| Nombre d'ETC affectées à l'administration de la TVQ et de la TPS | |
|---|--------------------------------|
| Années | Nombre d'ETC consommées |
| 2002-2003 | 2 979,3 |
| 2003-2004 | 3 120,6 |
| 2004-2005 | 3 153,6 |
| 2005-2006 | 3 112,7 |
| 2006-2007 | 3 114,1 |
| 2007-2008 (estimé) | 3 070,2 |

Question 34

Montant versé par le gouvernement fédéral pour la perception et l'administration de la TPS pour l'année 2007-2008.

Réponse

Pour 2007-2008, le montant qui sera versé par le gouvernement fédéral pour la perception et l'administration de la TPS est estimé à 132,3 M\$.

Question 35

Montant consacré par le gouvernement du Québec pour la perception de la TVQ pour l'année 2007-2008.

Réponse

Pour 2007-2008, le montant qui sera consacré par le gouvernement du Québec pour la perception des taxes est estimé à 135,4 M\$, soit 130,1 M\$ pour la TVQ et 5,3 M\$ pour les autres taxes (notamment carburant et tabac).

Question 36

Montants payés par chaque municipalité en TVQ.

Réponse

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

Question 37

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

Réponse

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

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

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

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

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

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

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

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

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

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