

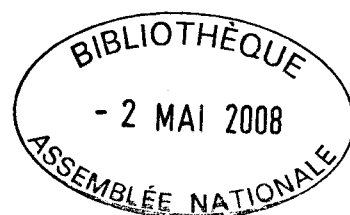
R4A1
B83
2008/09
2,2
QL
P. gouv.

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

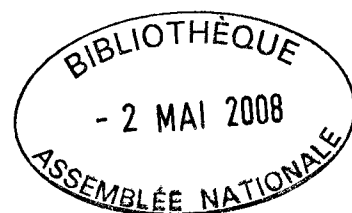


TABLE DES MATIÈRES

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.

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

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 %	Cible : 98 %	Cible : 98 %	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 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %	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	2005-2006 ¹	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 %	Cible : 90 %	Cible : 90 %	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 %

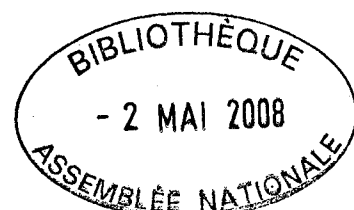
1. Le total des appels entrant correspond au total des appels ayant accédé à une ligne et les appels rejetés. En 2005-2006, la méthode de calcul a été modifiée pour inclure les appels abandonnés en moins de deux minutes et les résultats de la DPPA.

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 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	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 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	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 %	Cible : 80 %	Cible : 80 %	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 %	Cible : 70 %	Cible : 70 %	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.

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	Cible : 30 jours	Cible : 30 jours	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 %	Cible : 100 %	Cible : 100 %	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 %	Cible : 100 %	Cible : 100 %	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 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	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 %	Cible : 75 %	Cible : 75 %	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%

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

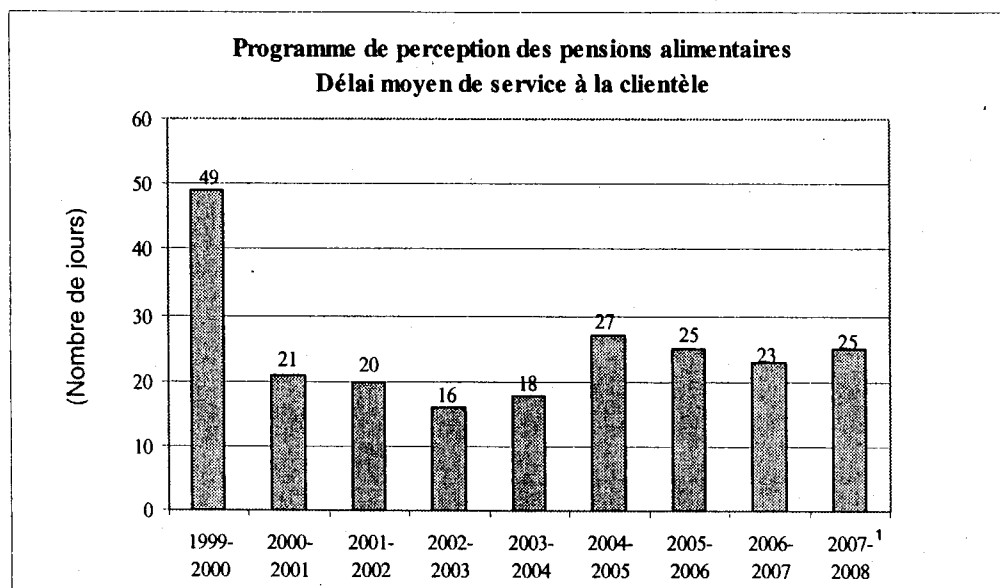
Depuis le début du programme, le délai moyen pour le traitement d'un dossier, de la réception du jugement jusqu'au versement de la pension, ventilation par année.

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.

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.

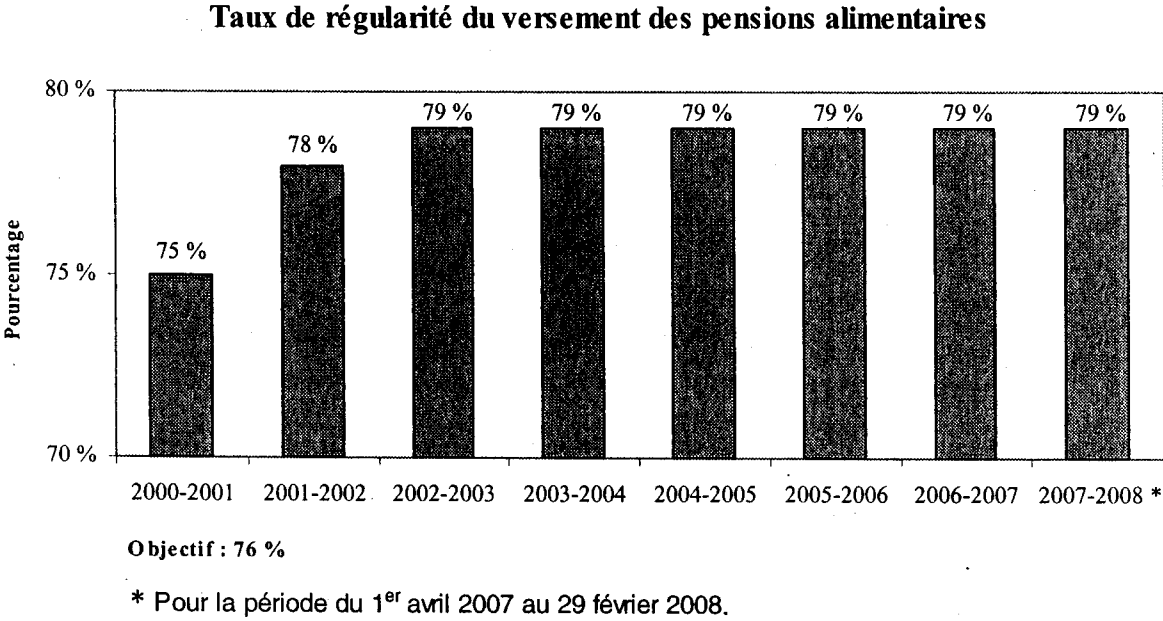
1. Substitution d'une personne à une autre dans une relation juridique. Elle peut être consentie par un créancier ou un débiteur.
2. Ce montant inclut les encaissements des débiteurs relativement à la sûreté et les frais ainsi que les encaissements des créanciers au 29 février 2008.

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 :



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.

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 consommés
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.