

Ministère du Revenu du Québec

Rapport annuel de gestion

2002-2003

Québec 

Cette publication a été rédigée par le ministère du Revenu du Québec.

En vue d'alléger le texte, on n'y emploie généralement
que le masculin pour désigner les femmes et les hommes.

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41473-X
ISSN 1703-9320

© Gouvernement du Québec, 2003

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation du ministère du Revenu du Québec.



Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

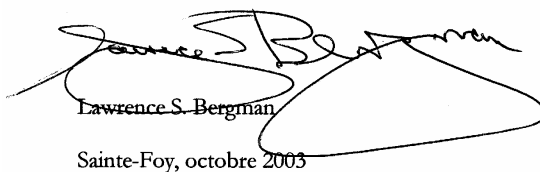
Je vous transmets le rapport annuel de gestion du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2003.

Ce deuxième rapport annuel de gestion, depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'administration publique*, présente les résultats obtenus en lien avec les objectifs du *Plan stratégique 2001-2003* du Ministère. De plus, une section du rapport est consacrée aux résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens rendue publique en avril 2001.

Au cours des prochains exercices financiers, le Ministère compte s'impliquer résolument dans le projet de réingénierie gouvernementale tout en poursuivant et en intensifiant les efforts de simplification de l'administration de la fiscalité, conformément aux attentes fréquemment formulées par les citoyens et les entreprises.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Revenu,



Lawrence S. Bergman

Sainte-Foy, octobre 2003



Monsieur Lawrence S. Bergman
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de gestion du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2003.

En plus d'y présenter le Ministère, ses champs d'intervention, sa clientèle et son contexte, on y trouve également les résultats obtenus en lien avec les objectifs de sa déclaration de services aux citoyens et ceux de son plan stratégique 2001-2003. Les résultats financiers illustrent l'ampleur et l'importance des interventions du Ministère, auprès des citoyens et à titre de mandataire de l'État, pour percevoir les montants assurant le financement des services publics.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Diane Jean".

Diane Jean

Sainte-Foy, octobre 2003

Déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* relèvent de notre responsabilité. Nous nous sommes donc assurés de la fiabilité de l'information qui y est présentée et des contrôles afférents.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* décrit bien la mission, les champs d'intervention et le contexte du ministère du Revenu. Le rapport présente fidèlement les objectifs du *Plan stratégique 2001-2003* et de la déclaration de services aux citoyens ainsi que les résultats 2002-2003 qui y sont liés.

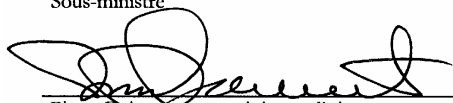
Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité des résultats et des renseignements, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice. À cet égard, nous disposons d'une déclaration de services aux citoyens, d'un plan stratégique, de plans d'action, de tableaux de bord et de différents mécanismes de suivi des activités ministérielles. Nous assurons le suivi de ces divers outils de gestion dans le cadre du Comité de direction, qui constitue le principal mécanisme de coordination de l'action ministérielle. Différents comités ministériels sont également en place pour suivre et orienter les opérations dont, notamment, un comité de vérification et d'évaluation des programmes.

Par ailleurs, le ministère du Revenu est assujéti à la *Loi sur le Vérificateur général*. La portée des travaux du Vérificateur général peut comporter, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux énoncés de politiques et aux directives et, enfin, la vérification d'optimisation des ressources. La Direction de la vérification interne et des enquêtes s'est assurée également du caractère plausible des résultats et des renseignements et a produit un rapport de validation à ce sujet.

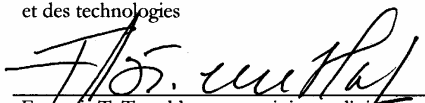
Les membres du Comité de direction,



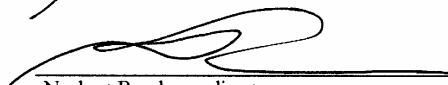
Diane Jean
Sous-ministre



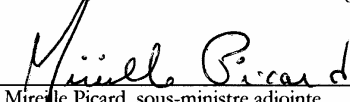
Pierre Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale du traitement
et des technologies



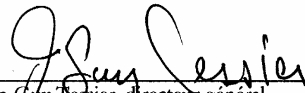
François T. Tremblay, sous-ministre adjoint
Direction générale de la législation et des enquêtes



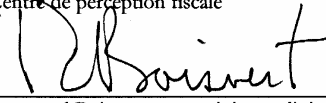
Norbert Boudreau, directeur
Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général



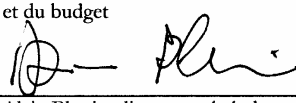
Mireille Picard, sous-ministre adjointe
Direction générale de la Capitale-Nationale et des régions



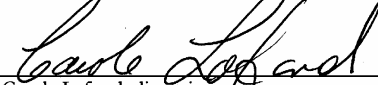
Jean-Guy Tessier, directeur général
Centre de perception fiscale



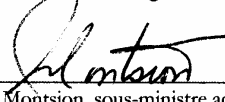
Raymond Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale de la planification, des programmes
et du budget



Alain Blouin, directeur général par intérim
Direction générale des ressources humaines et matérielles



Carole Lafond, directrice
Direction des communications



Rollande Montsion, sous-ministre adjointe
Direction générale de la métropole

Sainte-Foy, octobre 2003

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons effectué l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère du Revenu pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. Ces résultats et ces renseignements découlent de la mission du Ministère, des orientations stratégiques 2001-2003, de l'utilisation des ressources, des exigences gouvernementales et des objectifs de la déclaration de services aux citoyens.

La responsabilité de la fiabilité de l'information contenue au *Rapport annuel de gestion 2002-2003* incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaison avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues au rapport annuel de gestion.

Par ailleurs, soulignons que nos travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein du Ministère. D'autres mandats de vérification exécutés cette année nous auront permis d'examiner de façon plus complète certains résultats présentés au *Rapport annuel de gestion 2002-2003*.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés au *Rapport annuel de gestion 2002-2003* nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Directeur de la Vérification interne et des Enquêtes



Claude Gauthier

Sainte-Foy, octobre 2003

Table des matières

Faits saillants.....	1
Première partie	3
Présentation du ministère du Revenu du Québec.....	3
1.1 Son origine	3
1.2 Sa mission.....	3
1.3 Ses champs d'intervention et ses programmes	3
1.4 Sa clientèle.....	5
1.5 Son contexte	7
1.6 Sa structure organisationnelle	10
1.7 Sa déclaration de services aux citoyens	10
1.8 Son plan stratégique 2001-2003.....	11
Deuxième partie.....	13
Résultats liés à la mission	12
Sommaire.....	12
2.1 Les résultats financiers	12
2.1.1 Les recettes au 31 mars 2003	13
2.1.2 Les autres résultats financiers	15
2.1.3 L'administration de la TPS	16
2.1.4 La tarification des services.....	17
2.1.5 La perception des pensions alimentaires.....	17
2.2 Les objectifs de la déclaration de services aux citoyens.....	18
2.2.1 L'appel téléphonique	20
2.2.2 La visite aux bureaux	22
2.2.3 La correspondance.....	23
2.2.4 La déclaration de revenus des particuliers	24
2.2.5 L'inscription d'une entreprise	24
2.2.6 Les remboursements de taxes aux mandataires	25
2.2.7 Les pensions alimentaires	27
2.2.8 L'opposition à une décision	28
2.2.9 L'évaluation de la satisfaction	30
Troisième partie	34
Résultats liés aux orientations stratégiques.....	34
Sommaire.....	34
Orientation 1 : Améliorer la qualité des services aux citoyens.....	40
Orientation 2 : Faciliter et accroître l'autocotisation	52
Orientation 3 : Lutter contre les pertes fiscales et récupérer les sommes dues	54
Orientation 4 : Assurer la protection des renseignements confidentiels.....	64
Orientation 5 : Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel	66

Quatrième partie	71
Résultats liés à l'utilisation des ressources	71
Sommaire	71
4.1 Les ressources humaines	72
4.1.1 L'effectif utilisé	72
4.1.2 Les stages pour les jeunes étudiants	74
4.1.3 Le régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail	74
4.2 Les ressources financières	75
4.2.1 Le budget et les dépenses en 2002-2003	75
4.2.2 Les fonds spéciaux	78
4.3 Les ressources matérielles	80
4.4 Les ressources informationnelles	81
4.4.1 Le portrait du parc informatique	81
4.4.2 Les ressources consacrées aux technologies de l'information	82
4.4.3 Les projets de développement	82
Cinquième partie	85
Résultats liés aux autres exigences gouvernementales	85
5.1 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration	85
5.2 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	85
5.3 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité	86
5.4 Mécanismes assurant le suivi des recommandations du Vérificateur général	86
Annexes	87
Annexe 1 – Déclaration de services aux citoyens – Les citoyens et les entreprises au cœur de nos préoccupations	89
Annexe 2 – Lois appliquées en tout ou en partie par le Ministère	95
Annexe 3 – Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2002-2003	97
Annexe 4 – Organigramme au 31 mars 2003	101
Annexe 5 – Directions générales et unités administratives	103
Annexe 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 2003	109
Annexe 7 – Principaux documents d'information publiés en 2002-2003	113
Annexe 8 – Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2003	115

Liste des tableaux

Tableau 1	Clientèle par catégories.....	6
Tableau 2	Montants versés aux bénéficiaires des programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal	7
Tableau 3	Recettes fiscales et extrabudgétaires	14
Tableau 4	Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis	15
Tableau 5	Comptes débiteurs	16
Tableau 6	Compensation financière – TPS.....	17
Tableau 7	Données financières sur la perception des pensions alimentaires	18
Tableau 8	Volume des transactions électroniques réalisées par la clientèle.....	47
Tableau 9	Récupération fiscale en 2002-2003 par activités de contrôle fiscal.....	57
Tableau 10	Encaissements et radiations effectués au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée.....	58
Tableau 11	Divulgations volontaires	59
Tableau 12	Effectif utilisé par types d'activités.....	73
Tableau 13	Personnel régulier en poste au 31 mars 2003	74
Tableau 14	Sommaire des écarts de budget et de dépenses.....	77
Tableau 15	Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses.....	78
Tableau 16	Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses.....	79
Tableau 17	Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses	80
Tableau 18	Équipements informatiques	82
Tableau 19	Effectif consacré aux technologies de l'information.....	82

Liste des graphiques

Graphique 1	Croissance des recettes.....	13
Graphique 2	Services de renseignements – Appels téléphoniques – Nombre annuel d'appels	21
Graphique 3	Services de renseignements – Visiteurs accueillis – Réponse dans un délai de 20 minutes.....	22
Graphique 4	Services de renseignements – Correspondance – Réponse dans un délai de 35 jours	23
Graphique 5	Délais des remboursements de TVQ ou de TPS.....	26
Graphique 6	Programme de perception des pensions alimentaires – Délais moyens de traitement par types de dossiers	28
Graphique 7	Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition.....	29
Graphique 8	Taux de satisfaction des particuliers à l'égard des services du Ministère	31
Graphique 9	Taux de satisfaction des entreprises à l'égard des services du Ministère	32
Graphique 10	Taux de satisfaction des particuliers concernant la simplicité et la clarté des communications écrites et verbales.....	42
Graphique 11	Taux de satisfaction des entreprises concernant la simplicité et la clarté des communications écrites et verbales.....	43
Graphique 12	Sommes recouvrées à titre de créances fiscales.....	60
Graphique 13	Évolution du coût unitaire par dollar recouvré.....	61
Graphique 14	Sommes recouvrées à titre de créances alimentaires	62
Graphique 15	Coût par dollar recouvré – Créances alimentaires	63
Graphique 16	Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes par thèmes de formation.....	68

Faits saillants

Perception des recettes : 62,3 milliards de dollars

Les recettes perçues par le Ministère pour le compte de l'État québécois sont de 62,3 milliards de dollars. Il s'agit d'une hausse de 5,2 % par rapport à l'exercice financier précédent. De cette somme, 41,9 milliards proviennent des recettes fiscales et 20,4 milliards des recettes extrabudgétaires. D'autre part, les remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis ont totalisé 15 milliards de dollars en 2002-2003, soit près de 0,5 milliard de plus que pour l'année précédente.

Dépassement de l'objectif de récupération fiscale

Les résultats de récupération fiscale de l'exercice 2002-2003 s'élèvent à 1 285 millions de dollars, soit 134,4 millions de dollars (12 %) de plus que l'objectif ministériel. L'objectif est dépassé pour une troisième année consécutive. Ce dépassement est attribuable aux activités courantes de vérification et à celles ayant fait suite aux activités de recherche et développement.

Mise en ligne de nouveaux services électroniques

Le Ministère a commencé le déploiement de nouveaux services électroniques fiables, conviviaux et sécuritaires. Les nouveaux services électroniques visent principalement les mandataires inscrits aux fichiers des taxes et les employeurs. De plus, dans le cadre d'un projet pilote, le Ministère a donné à 550 000 particuliers la possibilité de télécharger gratuitement le formulaire de déclaration de revenus et de le transmettre par Internet une fois rempli.

Satisfaction de la clientèle et réalisation des objectifs de la déclaration de services

Le taux global de satisfaction des entreprises est estimé à 82 % et celui des particuliers à 76 %. L'amélioration générale de la qualité des services du Ministère se confirme par la progression dans l'atteinte des objectifs de la déclaration de services aux citoyens depuis quelques années. Cette progression est particulièrement marquée dans le domaine du traitement des nouveaux dossiers de pensions alimentaires.

Formation du Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité a été créé. Ce groupe, composé de représentants du gouvernement et de gens du milieu des affaires, a pour mandat de proposer des mesures concrètes en vue de simplifier l'application du régime fiscal québécois à l'égard des entreprises. À cette fin, il a mené des consultations auprès de diverses associations d'entreprises ainsi qu'auprès des ministères et organismes participant à la gestion de mesures fiscales.

Confidentialité des renseignements fiscaux

L'adoption, en mai 2002, de la *Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives relativement à la protection des renseignements confidentiels* (projet de loi n° 14) permet de clarifier et d'améliorer les règles de protection des renseignements personnels. Cette loi apporte des précisions sur l'obtention, l'usage et la divulgation des renseignements requis par le Ministère.

Présentation du ministère du Revenu du Québec

1.1 Son origine

Le ministère du Revenu du Québec existe dans sa forme actuelle depuis le 1^{er} avril 1961, date d'entrée en vigueur de la *Loi instituant le ministère du Revenu*. Cette loi a alors transformé en ministère le Bureau du contrôleur du revenu, qui était rattaché au ministère des Finances.

Depuis 1961, les mandats et les programmes additionnels confiés au Ministère ont modifié sa mission de départ, alors strictement fiscale.

1.2 Sa mission

Le ministère du Revenu joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental, puisque l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement.

Le Ministère a pour mission

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- de recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes, contribuant ainsi à l'évolution des politiques gouvernementales.

1.3 Ses champs d'intervention et ses programmes

Les interventions du Ministère se font à l'intérieur du cadre législatif présenté à l'annexe 2. Elles se font essentiellement dans les domaines suivants :

- l'administration de la fiscalité ;
- l'administration de programmes de nature sociale et économique basés sur le revenu ;
- la perception de contributions à différents fonds ou régimes publics ;
- l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

L'administration de la fiscalité

Le régime fiscal québécois repose sur un principe fondamental : l'autocotisation. Selon ce principe, les contribuables et les mandataires¹ sont tenus d'établir, de déclarer et de transmettre au Ministère leurs contributions et les montants perçus à l'intérieur des délais prescrits. Par ailleurs, le Ministère, en tant que responsable de l'administration de la fiscalité, doit s'assurer que chacun paie l'ensemble des montants dont il est redevable. Pour ce faire, le Ministère accomplit diverses activités allant du traitement des déclarations fiscales qui lui sont adressées au recouvrement des créances fiscales, en passant par les activités d'information, de prévention, de contrôle et de lutte contre l'évasion fiscale.

Ces activités touchent la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec. Depuis le 1^{er} juillet 1992, elles concernent aussi l'administration, pour le compte du gouvernement du Canada, des parties de la *Loi sur la taxe d'accise* qui ont trait à la perception de la taxe sur les produits et services (TPS), sur le territoire du Québec.

L'administration de programmes de nature sociale et économique basés sur le revenu

En plus de jouer son rôle de perceuteur des impôts et des taxes, le Ministère participe également aux missions sociale et économique du gouvernement. Pour des raisons de simplicité, d'économie et d'efficacité, le Ministère s'est vu confier au fil des ans l'administration complète ou partielle de certains programmes de soutien.

C'est le cas, notamment, des programmes dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial, comme le remboursement d'impôts fonciers, l'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), le crédit remboursable pour la taxe de vente du Québec (TVQ) et l'allocation-logement, qui est administrée conjointement avec la Société d'habitation du Québec. Le Ministère participe aussi à la gestion du régime de prestations familiales en transmettant à la Régie des rentes du Québec les renseignements nécessaires à la détermination du montant auquel peut avoir droit un parent, en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*.

La perception de contributions à différents fonds ou régimes publics

Le Ministère entretient un lien privilégié avec la population par l'intermédiaire de la déclaration fiscale annuelle et de son réseau étendu de mandataires. Ainsi, l'expertise qu'il a développée dans tous les aspects de l'administration fiscale fait que le Ministère est de plus en plus sollicité pour agir à titre d'agent-perceuteur pour divers ministères et organismes québécois qui administrent des fonds ou des régimes publics.

L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires

Le 1^{er} décembre 1995, le gouvernement a confié au Ministère l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Afin d'assurer la régularité du soutien financier auquel ont droit les enfants et les parents gardiens, le Ministère perçoit les montants de pensions alimentaires auprès des débiteurs et les verse aux créanciers alimentaires, si les personnes concernées font partie de la clientèle du Programme.

1. Par *mandataire*, on entend toute personne chargée de percevoir des sommes pour le compte du Ministère.

1.4 Sa clientèle

Les différents champs d'intervention du Ministère expliquent pourquoi sa clientèle est si nombreuse et diversifiée. 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 ajouter celle du Programme de perception des pensions alimentaires, celle des programmes sociaux (programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail [APPORT] et programme Allocation-logement) et celle des mesures économiques à caractère fiscal (remboursement d'impôts fonciers et crédit pour la TVQ).

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec le Ministère 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 le Ministère varie selon l'ampleur de leurs activités.

En outre, le Ministère effectue des activités de renseignements, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires. Le tableau 1 témoigne de l'ampleur et de la croissance de la clientèle.

Tableau 1 Clientèle par catégories

Clientèle ¹	Exercice 1998-1999	Exercice 1999-2000	Exercice 2000-2001	Exercice 2001-2002	Exercice 2002-2003	Variation de la dernière année
Contribuables – Particuliers ²	5 220 960	5 379 987	5 466 304	5 543 961	5 614 543	+ 1,3 %
Contribuables – Particuliers en affaires ^{2, 3}	468 671	470 749	480 102	483 665	486 198	+ 0,5 %
Contribuables – Sociétés ⁴	250 222	253 028	258 812	264 178	271 786	+ 2,9 %
Mandataires – TVQ ⁵	498 772	522 031	530 295	526 882	539 845	+ 2,5 %
Mandataires – TPS ⁶	487 654	505 273	509 592	516 606	527 453	+ 2,1 %
Mandataires – Retenues à la source ⁷	295 070	297 998	298 210	290 966	278 452	- 4,3 %
Mandataires – Tabac et carburants ⁸	18 445	17 908	16 445	15 624	15 693	+ 0,4 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	150 365	182 441	204 519	218 810	232 233	+ 6,1 %
Bénéficiaires – Programme APPORT	48 750	46 453	40 874	36 514	32 890	- 9,9 %
Bénéficiaires – Allocation- logement ⁹	173 060	162 522	147 687	168 653	186 342	+ 10,5 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers	746 526	1 030 046	1 042 373	1 021 609	1 018 399	- 0,3 %
Bénéficiaires – Crédit pour la TVQ ¹⁰	1 260 078	2 252 471	2 238 713	2 189 278	2 114 229	- 3,4 %

1. Clients non mutuellement exclusifs à chacune des catégories.
2. Déclarations originales de l'année d'imposition 1997 pour l'exercice 1998-1999, de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000, de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001, de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002 et de l'année d'imposition 2001 pour l'exercice 2002-2003.
3. Particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Sociétés ayant produit une déclaration de revenus originale de l'année d'imposition 1997 au 31 mars 1999, de l'année d'imposition 1998 au 31 mars 2000, de l'année d'imposition 1999 au 31 mars 2001, de l'année d'imposition 2000 au 31 mars 2002 et de l'année d'imposition 2001 au 31 mars 2003.
5. Nombre de mandataires réguliers inscrits au fichier de la taxe de vente du Québec.
6. Nombre de mandataires inscrits au Québec fourni par l'Agence des douanes et du revenu du Canada.
7. Collaboration de 18 215 employeurs à la perception des pensions alimentaires. En 2002-2003, plus de 53 % des pensions alimentaires perçues par retenues à la source.
8. Nombre de mandataires réguliers inscrits aux fichiers des lois correspondantes, incluant le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.
9. Bénéficiaires qui ont reçu un paiement, et non ensemble de la clientèle admissible.
10. Nombre de bénéficiaires du crédit pour l'année d'imposition 1997 (versé en 1998-1999), pour l'année d'imposition 1998 (versé en 1999-2000), pour l'année d'imposition 1999 (versé en 2000-2001), pour l'année d'imposition 2000 (versé en 2001-2002) et pour l'année d'imposition 2001 (versé en 2002-2003).

En ce qui a trait aux montants versés à la clientèle des programmes sociofiscaux, le tableau suivant démontre que les montants de crédits versés pour la TVQ ont diminué de 40,8 % en 2002-2003. Cette baisse s'explique, notamment, par la non-reconduction en 2002-2003 de la mesure annoncée dans le discours sur le budget du 1^{er} novembre 2001 d'injecter une somme de 250 millions de dollars pour appuyer la consommation.

Tableau 2 Montants versés aux bénéficiaires des programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal

Programme	(millions \$)					Variation de la dernière année
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	
Pensions alimentaires ¹	212,6	269,6	314,5	353,7	388,9	+ 10,0 %
APPORT ²	26,8	21,1	18,2	18,1	18,1	+ 0,0 %
Allocation-logement	106,0	102,2	100,3	96,6	95,9	- 0,7 %
Remboursement d'impôts fonciers	152,9	224,9	227,4	221,1	218,6	- 1,1 %
Crédit pour la TVQ ²	318,9	456,2	445,6	702,6	416,0	- 40,8 %

1. Comprend les montants versés aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Contrairement à la présentation de ces chiffres dans les rapports annuels antérieurs, ce montant exclut les remboursements aux débiteurs de 2,8 M\$ pour l'année 1998-1999, de 3,4 M\$ pour 1999-2000, de 4,3 M\$ pour 2000-2001, de 7,5 M\$ pour 2001-2002 et de 5,5 M\$ pour 2002-2003.
2. Données de l'année d'imposition 1997 pour l'exercice 1998-1999, de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000, de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001, de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002 et de l'année d'imposition 2001 pour l'exercice 2002-2003.

L'importance de certains échanges avec la clientèle

Au 31 mars 2003, le Ministère a expédié pour l'année d'imposition 2001 plus de 5,6 millions d'avis de cotisation aux particuliers, dont 3,5 millions (62,5 %) pour des remboursements d'impôt totalisant 3,1 milliards de dollars. Du côté des sociétés, il a expédié plus de 285 000 avis de cotisation relatifs aux impôts, dont plus de 65 000 pour des remboursements d'une valeur de 1,4 milliard de dollars.

De plus, il a expédié aux mandataires, durant l'exercice financier 2002-2003, 5,6 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Il faut signaler que 86,4 % des déclarations expédiées aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite l'administration de ces taxes pour les mandataires et le Ministère.

1.5 Son contexte

La complexité de la fiscalité et son évolution

La fiscalité et les différents programmes administrés par le Ministère sont considérés complexes par la majorité des citoyens. En effet, les diverses réalités économiques et financières vécues par les citoyens et les entreprises sont prises en compte dans la fiscalité afin d'assurer l'équité dans le traitement des transactions, des revenus et des déductions admissibles de chacun.

Le Ministère est également tributaire des modifications fréquentes aux lois fiscales et aux programmes sociofiscaux implantés par le gouvernement. Celui-ci utilise la fiscalité, notamment, comme levier de développement économique. À titre d'exemple, cela implique pour le Ministère d'administrer plus de 60 crédits d'impôt s'adressant aux entreprises. Plusieurs autres crédits concernent les particuliers, comme les mesures favorisant le maintien des aînés dans leur domicile ou dans leur famille.

La recherche de partenariats

Le Ministère et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) ont mis en place plus d'une vingtaine de comités et groupes de travail pour améliorer la qualité des services à la clientèle. Ces comités permettent, notamment, d'assurer la cohérence et la complémentarité des actions des deux administrations fiscales. De plus, la gestion intégrée de la TVQ et de la TPS par le Ministère contribue à en augmenter l'efficacité, simplifie les mécanismes de perception et diminue les coûts administratifs pour les gouvernements et les mandataires.

Le Ministère est appelé à collaborer étroitement avec le ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche² dans le cadre de la gestion de la fiscalité québécoise, plus particulièrement en ce qui a trait à la préparation et à la mise en œuvre des mesures budgétaires annoncées dans le discours sur le budget. Cette collaboration s'exerce aussi lors de l'élaboration de propositions visant à corriger des situations nécessitant des modifications ou de meilleures méthodes de contrôle.

Il est également en relation avec le ministère de la Justice et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale² dans le cadre de l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

Par ailleurs, le Ministère applique, depuis de nombreuses années, plusieurs ententes conclues avec d'autres ministères ou organismes québécois, ou encore avec des provinces canadiennes, certains États américains et plusieurs pays. Ces ententes, qui s'inscrivent dans un cadre légal strict, lui permettent d'appliquer avec plus d'efficacité les lois dont il a la responsabilité ou celles auxquelles il collabore.

La présence régionale du Ministère facilite et accroît les rapports avec sa clientèle et ses partenaires. Ainsi, diverses démarches sont effectuées pour renforcer le partenariat avec les centres locaux de développement (CLD). La formation d'équipes de travail avec certains groupes et des partenaires du milieu fiscal et des affaires en est un autre exemple. De plus, le Ministère recherche la collaboration des représentants de certains secteurs d'activité économique dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

L'évasion fiscale

Les citoyens désirent être traités équitablement. Tous doivent payer leur juste part de taxes et d'impôts. Dans ce contexte, ils veulent, entre autres, que le Ministère lutte contre l'évasion fiscale. Depuis sept ans, le Ministère a mis en œuvre un plan d'action visant à contrer l'évasion fiscale et le travail au noir. Bien que plusieurs actions aient été entreprises et aient rapporté des résultats au cours des dernières années, notamment celles touchant les travailleurs à pourboire, l'industrie du vêtement et les camoufleurs de ventes (*rappers*), il n'en demeure pas moins que la lutte contre les pertes liées à l'économie au noir et à l'évasion fiscale reste un enjeu important.

Le commerce électronique constitue un défi additionnel pour le Ministère, puisque certaines personnes peuvent être tentées d'utiliser Internet, et les nouvelles technologies en général, pour contourner les lois fiscales.

2. Certains noms de ministères ont été modifiés depuis le 31 mars 2003.

L'utilisation croissante des technologies et des services électroniques

Les citoyens sont de plus en plus nombreux à utiliser quotidiennement les technologies de l'information et des communications dans leurs échanges avec les divers fournisseurs de services. En plus de faciliter l'accès aux services, les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) remettent en question les façons de faire. Elles contribuent à la qualité des services par l'offre de nouveaux produits adaptés aux besoins des citoyens et par la mise en place d'outils intégrés facilitant le travail des employés.

Les attentes des citoyens sont de plus en plus grandes envers les services électroniques. Les citoyens perçoivent que ces services leur simplifieront la vie et, dans le cas des entreprises, réduiront leurs frais administratifs. Les citoyens désirent pouvoir transmettre et recevoir des informations, et même effectuer des paiements, par voie électronique. Pour répondre à ces besoins, le Ministère a développé de nouveaux services électroniques fiables, conviviaux et sécuritaires pour les entreprises et les particuliers et a amorcé leur déploiement. Cet élément de sécurité est très important dans le contexte de la protection des renseignements, mais aussi pour obtenir l'assurance que la personne qui reçoit une information est bien la bonne personne ou son représentant autorisé.

Bien que de nouveaux services électroniques soient disponibles, le Ministère doit aussi respecter le choix des citoyens et des entreprises qui préfèrent continuer de traiter avec lui en utilisant les modes traditionnels de communication.

La protection des renseignements

Pour réaliser adéquatement sa mission, le Ministère doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens s'attendent, avec raison, à ce que le Ministère protège les renseignements qu'il détient à leur égard, et ce, conformément aux lois. Certains de ces renseignements sont fournis directement par les citoyens alors que d'autres sont transmis par des ministères et organismes, comme dans le cas des extraits de banques de données utilisés dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Un rapport d'activité faisant état de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements nécessaires à l'application ou à l'exécution d'une loi fiscale est déposé annuellement à l'Assemblée nationale, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information du Québec.

Le respect de ces obligations suppose l'adhésion à un système de valeurs et la mobilisation de tout le personnel. À cet égard, tous les employés sont invités à signer annuellement une déclaration de discrétion. Par ce geste, ils témoignent de leur engagement à respecter la confidentialité.

L'expertise internationale

Le Ministère a reçu des délégations de cinq pays venues chercher des informations relatives aux différents champs d'activités pour lesquels son expertise est reconnue internationalement. Il a également accueilli des représentants de douze pays africains qui ont effectué des stages d'études et de formation sur la révision, la rédaction et l'harmonisation des lois fiscales.

Depuis 1989, le Ministère participe annuellement au colloque du Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales (CREDAF). Plus de 25 pays et organismes internationaux sont présents à ce colloque.

Le Ministère est présentement actif dans trois projets de transfert d'expertise à l'étranger. Au Brésil, en collaboration avec l'Association de planification fiscale et financière, il participe à un projet d'amélioration de la perception fiscale dans dix États brésiliens. Sa contribution est surtout liée à l'approche clientèle. En Afrique, le Ministère a conclu une entente avec l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), qui réunit huit pays francophones, dans le but de les aider à améliorer le recouvrement des créances fiscales. Finalement, l'Argentine a fait appel au Ministère pour son expertise sur les outils utilisés dans la lutte contre l'évasion fiscale et le service à la clientèle. Le Ministère et l'Argentine ont signé, le 27 décembre 2002, une déclaration d'intention qui encadre leur collaboration institutionnelle.

1.6 Sa structure organisationnelle

Au 31 mars 2003, le Ministère compte

- sept directions générales dont une est constituée en agence, soit le Centre de perception fiscale, ainsi que quatre unités administratives relevant de la sous-ministre (voir l'annexe 4) ;
- 16 bureaux régionaux pouvant accueillir la clientèle dans 15 villes du Québec, en plus d'un bureau à Toronto (voir l'annexe 8) ;
- un centre d'assistance aux services à la clientèle qui répond aux débordements d'appels reçus dans les bureaux régionaux et aux questions relatives aux services électroniques ;
- un effectif total autorisé de 8 419 équivalents temps complet (ETC).

1.7 Sa déclaration de services aux citoyens

En avril 2001, le ministère du Revenu du Québec a rendu publique sa déclaration de services aux citoyens dans laquelle il prend, avec l'aide de l'ensemble de son personnel, des engagements concrets et vise l'atteinte d'objectifs précis de qualité de service à l'égard des citoyens et des entreprises qui traitent avec lui. Cette déclaration englobe les éléments qui étaient contenus dans la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* ainsi que les engagements ministériels, pris en 1995, qui étaient présentés dans les rapports annuels précédents.

Les nouveaux engagements visent à répondre aux attentes tout à fait légitimes que chacun est en droit d'avoir envers le Ministère et aux besoins exprimés. Cela concerne, entre autres, l'accès à l'information et aux services, l'accueil aux bureaux, la clarté des communications, la protection des renseignements personnels et le traitement de chaque dossier.

Les objectifs ministériels visent à offrir des services de qualité, que ce soit au téléphone, lors de la visite aux bureaux ou dans les échanges de correspondance. Il en est de même pour les délais de traitement concernant la déclaration de revenus des particuliers, l'inscription des entreprises, le remboursement de taxes aux mandataires, le dossier de pension alimentaire ou l'opposition à une décision du Ministère.

Les suggestions et les plaintes de la part de la clientèle et des partenaires sont appréciées parce qu'elles constituent un moyen privilégié d'améliorer constamment les façons de rendre service et de mieux répondre aux besoins et aux attentes de la population.

Par cette déclaration de services et avec la collaboration de tout un chacun (citoyens, entreprises et membres de son personnel), le Ministère entend mieux remplir le rôle que l'Assemblée nationale et le gouvernement lui ont confié. À cet effet, le Ministère consacre environ 25 % de ses effectifs aux services à la clientèle. Ce pourcentage comprend le personnel de première ligne

qui donne les services de renseignements et le personnel dont les activités consistent à traiter les demandes d'inscription des nouvelles entreprises, les demandes d'interprétation et de cas d'opposition.

La déclaration de services du Ministère est présentée à l'annexe 1 du présent rapport et est également disponible dans son site Internet ainsi que dans le portail gouvernemental. Elle a, de plus, été publiée dans plusieurs documents, dont le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers*, le *Guide de la déclaration de revenus des fiducies* et le *Guide de la déclaration de revenus des sociétés*.

1.8 Son plan stratégique 2001-2003

Deux préoccupations majeures sont à la base des choix stratégiques du Ministère. D'une part, conformément à l'esprit de la *Loi sur l'administration publique*, adoptée en mai 2000, la qualité des services aux citoyens et aux entreprises demeure au cœur des orientations du Ministère. D'autre part, l'équité dans l'administration du régime fiscal est une préoccupation de premier plan qui donne lieu, entre autres, aux actions visant à contrer les phénomènes d'évasion fiscale et de travail au noir.

Compte tenu de ces préoccupations fondamentales, les enjeux déterminés pour les exercices financiers 2001-2002 et 2002-2003 concernent

- la fourniture de services de qualité répondant aux besoins des citoyens ;
- le maintien et l'accroissement de l'équité du régime fiscal tout en gérant efficacement l'obtention et le traitement des renseignements fiscaux et en assurant la confidentialité ;
- l'atteinte des résultats financiers attendus par le gouvernement et la réduction des pertes fiscales associées, notamment, à l'évasion fiscale et au travail au noir ;
- la mobilisation du personnel en vue de faire face aux enjeux et la préservation de l'expertise et du savoir-faire acquis ;
- la mise en œuvre des principaux changements issus du nouveau cadre de gestion gouvernementale axée sur les résultats.

L'analyse de ces enjeux, complétée par une évaluation des capacités organisationnelles et des ressources du Ministère, a permis de retenir les cinq grandes orientations du *Plan stratégique 2001-2003* :

- améliorer la qualité des services aux citoyens ;
- faciliter et accroître l'autocotisation ;
- lutter contre les pertes fiscales et percevoir les sommes dues ;
- assurer la protection des renseignements confidentiels ;
- miser sur l'expertise et l'engagement du personnel.

Ces orientations, structurées autour d'une série d'axes d'intervention, eux-mêmes assortis d'objectifs, ont toutes comme finalité d'améliorer la qualité des nombreux services que le Ministère s'est engagé à rendre, dans le cadre de sa mission, tant à la population qu'au gouvernement et aux autres ministères et organismes. Afin de structurer la reddition de comptes et l'évolution vers la gestion axée sur les résultats, des indicateurs ont été définis pour chacun des objectifs paraissant au plan stratégique. La troisième partie du présent rapport aborde chacun des objectifs du plan stratégique, les indicateurs qui leur sont associés et les résultats obtenus.

Résultats liés à la mission**Sommaire**

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Ministère a perçu des recettes totalisant 62,3 milliards de dollars, comparativement à 59,2 milliards de dollars en 2001-2002. De cette somme, 7,7 milliards de dollars ont été perçus en TPS, pour le compte du gouvernement fédéral. Celui-ci verse une compensation financière au Ministère pour la gestion de la TPS sur le territoire du Québec.

Par ailleurs, les remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis ont augmenté de 2,9 %, passant de 14,5 milliards de dollars en 2001-2002 à 15 milliards de dollars en 2002-2003. Les comptes débiteurs totalisaient 2,1 milliards de dollars au 31 mars 2003, soit sensiblement le même chiffre qu'au 31 mars 2002.

D'autre part, le montant versé aux créanciers alimentaires a été de 363,4 millions de dollars, soit une augmentation de 10,7 % par rapport à l'année précédente. De plus, 25,5 millions de dollars ont été versés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les dossiers pour lesquels ce dernier s'est subrogé³ aux droits du créancier.

Concernant la déclaration de services aux citoyens, une progression dans l'atteinte des objectifs se remarque au cours de la dernière année. Les améliorations les plus marquées touchent l'accessibilité des services de renseignements téléphoniques, la rapidité de traitement des déclarations de revenus des particuliers reçues par voie électronique et les délais de traitement des nouveaux dossiers de pensions alimentaires.

2.1 Les résultats financiers⁴

Selon les comptes publics, publiés par le ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche en décembre 2002, les revenus autonomes du gouvernement du Québec s'élevaient à 40,9 milliards de dollars pour l'exercice financier 2001-2002. De cette somme, 34,5 milliards de dollars (84,3 %) provenaient du ministère du Revenu. Les données préliminaires, disponibles au moment de la publication du rapport actuel, indiquent que le pourcentage des revenus autonomes provenant du ministère du Revenu, en 2002-2003, est du même ordre qu'en 2001-2002.

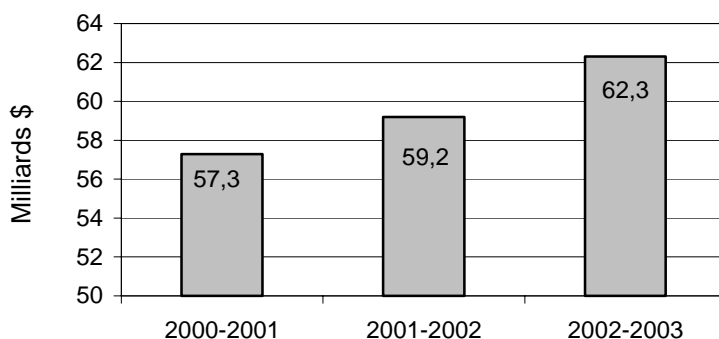
3. Substitution d'une personne à une autre dans une relation juridique. Elle peut être consentie par un créancier ou un débiteur.

4. Les résultats financiers présentés dans cette section sont préliminaires et les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

2.1.1 Les recettes au 31 mars 2003

En 2002-2003, le total des recettes perçues par le Ministère a atteint 62,3 milliards de dollars, comparativement à 59,2 milliards de dollars en 2001-2002, ce qui représente une hausse de 5 %. Le graphique 1 illustre la croissance des recettes globales au cours des trois derniers exercices.

Graphique 1 Croissance des recettes



Les recettes que perçoit le Ministère comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'administration des diverses lois fiscales du Québec. L'impôt sur les revenus des particuliers et des sociétés représente 40,9 % de l'ensemble des recettes tandis que les taxes à la consommation, sans compter la TPS, correspondent à 26 %.

Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes ou pour le gouvernement fédéral. En 2002-2003, elles totalisent 20,4 milliards de dollars, soit une augmentation de 5,9 % par rapport à l'exercice précédent (19,2 milliards de dollars). Les recettes perçues pour l'Agence des douanes et du revenu du Canada (dans le contexte de l'administration de la TPS), la Régie des rentes du Québec et le Fonds des services de santé représentent 94,2 % des recettes extrabudgétaires.

Le tableau 3 illustre la distribution des recettes fiscales et extrabudgétaires.

Tableau 3 Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(millions \$)		
	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Recettes fiscales			
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers ¹	20 300,3	19 869,6	19 896,9
Sociétés ²	5 466,9	5 511,3	5 592,4
Successions	0,2	0,0	0,0
Somme partielle	25 767,4	25 380,9	25 489,3
Taxes à la consommation			
Ventes au détail ³	11 390,2	12 052,4	13 429,7
Carburants ⁴	1 584,4	1 678,1	1 865,8
Tabac ⁵	478,5	635,8	889,7
Somme partielle	13 453,1	14 366,3	16 185,2
Droits et permis			
Boissons alcooliques	122,7	125,2	131,7
Opérations forestières	38,9	20,4	26,5
Autres droits et permis	106,0	104,8	125,6
Somme partielle	267,6	250,4	283,8
Total des recettes fiscales	39 488,1	39 997,6	41 958,3
Recettes extrabudgétaires⁶			
Taxe sur les produits et services (TPS)	6 437,7	7 101,7	7 737,1
Régime de rentes du Québec	6 027,3	6 764,5	7 359,4
Fonds des services de santé	4 491,8	4 298,5	4 086,6
Fonds des pensions alimentaires	320,1	360,8	400,8
Fonds de l'assurance médicaments	241,7	344,4	472,1
Fonds spécial olympique	67,9	76,0	73,2
Commission des normes du travail	46,1	46,0	49,2
Agence métropolitaine de transport	43,8	43,2	47,6
Fonds de lutte contre la pauvreté ⁷	49,1	42,2	-1,1
Fonds Jeunesse Québec	22,8	40,7	41,6
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	36,7	37,1	41,0
Fonds de partenariat touristique	18,9	21,0	26,0
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	20,6	20,8	21,7
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	14,0	14,4	14,3
Fiscalité municipale ⁸	13,6		
Total des recettes extrabudgétaires	17 852,1	19 211,3	20 369,5
Total global	57 340,2	59 208,9	62 327,8

1. Après avoir tenu compte des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec et à la Commission des normes du travail.

2. Après déduction des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté et au Fonds Jeunesse Québec.

3. Après déduction des versements au Fonds de partenariat touristique et à RECYC-QUÉBEC.

4. Après déduction des versements à l'Agence métropolitaine de transport.

5. Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.

6. Ces recettes sont présentées avant la déduction des frais de perception et sans tenir compte des résultats des conciliations annuelles.

7. Les contributions à ce fonds concernent les années fiscales antérieures à 2000, ce qui explique la baisse importante au 31 mars 2003.

8. Les recettes de cette loi ne sont plus distribuées aux municipalités depuis juillet 2000. Elles sont comptabilisées dans les recettes présentées sous l'impôt des sociétés.

2.1.2 Les autres résultats financiers

Cette section présente des résultats financiers additionnels à ceux présentés à la section précédente. Ils portent sur les remboursements qui sont effectués par le Ministère et sur les comptes débiteurs.

Les remboursements

Les remboursements effectués par le Ministère, au cours de l'exercice 2002-2003, incluant ceux liés à la TPS, totalisent 14,9 milliards de dollars, en hausse de 439 millions de dollars (2,9 %) par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS représentent 87,1 % de l'ensemble des remboursements.

Tableau 4 Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis

	(milliers \$)		
	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers	3 338 888	3 980 564	3 774 765
Sociétés	1 217 960	1 433 634	1 799 936
Somme partielle	4 556 848	5 414 198	5 574 701
Taxes à la consommation			
Ventes au détail ¹	4 366 321	4 483 588	4 537 973
Carburants	122 229	93 803	101 127
Tabac	7 414	11 526	18 183
Somme partielle	4 495 964	4 588 917	4 657 283
Autres			
Opérations forestières	6 981	10 501	7 715
Autres droits et frais	81	720	2 834
Somme partielle	7 062	11 221	10 549
Remboursements extrabudgétaires			
Fiscalité municipale ²	2 170		
Remboursements de TPS ¹	4 457 699	4 507 108	4 718 166
Somme partielle	4 459 869	4 507 108	4 718 166
Total	13 519 743	14 521 444	14 960 699

1. Le montant des remboursements représente le total des montants versés par le Ministère aux mandataires et aux non-mandataires.
2. Depuis juillet 2000, les remboursements liés à la fiscalité municipale sont effectués en lien avec l'impôt des sociétés.

Les comptes débiteurs

Les comptes débiteurs du Ministère totalisent 2,1 milliards de dollars au 31 mars 2003, soit une faible diminution de 9,3 millions de dollars par rapport au 31 mars 2002.

Tableau 5 Comptes débiteurs¹

	(milliers \$)		
	Au 31 mars 2001	Au 31 mars 2002	Au 31 mars 2003
Provenance	2001	2002	2003
Employeurs	212 460	228 195	273 475
Particuliers	766 788	835 520	799 543
Sociétés	439 049	416 937	432 675
Successions	59	59	24
Taxes	353 362	316 002	230 187
Lois diverses	2 798	2 997	2 608
Somme partielle	1 774 516	1 799 710	1 738 512
Autres débiteurs	270 124	328 761	380 709
TOTAL	2 044 640	2 128 471	2 119 221

1. Les comptes débiteurs excluent les faillites.

2.1.3 L'administration de la TPS

Depuis le 1^{er} juillet 1992, à la suite d'une entente entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec, le ministère du Revenu administre la TPS sur le territoire québécois, et ce, pour le compte du gouvernement du Canada. Les objectifs communs recherchés par les gouvernements du Canada et du Québec sont de diminuer les dédoublements pour les mandataires, de réduire les coûts afférents à cette administration, de garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements, de faciliter l'application de la TPS et de la TVQ et, enfin, d'offrir un service de grande qualité au public.

La compensation financière

L'entente prévoit que les gouvernements du Canada et du Québec se partagent chacun 50 % des coûts de l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ sur le territoire québécois. La compensation financière est fondée principalement sur le nombre d'années-personnes utilisées pour l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ, en tenant compte d'un salaire moyen majoré d'un pourcentage pour considérer les dépenses de fonctionnement et les autres charges sociales, ainsi que le prévoit l'entente. L'entente précise également une limite maximale du nombre d'années-personnes, qui est basée sur la mesure du ratio canadien pour l'administration de la TPS dans les autres provinces. La compensation financière comprend également le remboursement des frais inhérents à la gestion des litiges concernant la TPS, établi sur la même base que la compensation financière régulière.

La compensation financière pour 2002-2003 a été de 112,4 millions de dollars par rapport à 105,5 millions de dollars pour l'exercice précédent. Le nombre d'années-personnes consacrées à l'administration de la TPS a été de 1 460 en 2002-2003, comparativement à 1 383 en 2001-2002. L'écart constaté de 6,9 millions de dollars concernant la compensation financière s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'années-personnes utilisées (77 ETC), représentant un montant de 5,8 millions de dollars, et une augmentation du salaire moyen de 447 \$, représentant environ 1,1 million de dollars.

Tableau 6 Compensation financière – TPS

	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Salaire moyen (\$)	41 993	43 104	43 551
Années-personnes (ensemble des taxes, incluant la TPS)	2 833	2 822	2 979
Années-personnes (TPS seulement)	1 388	1 383	1 460
Compensation financière ¹ (milliers \$)	103 006,7	105 464,4	112 401,3
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars ²	509 592	516 606	527 453

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges.

2. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'ADRC.

2.1.4 La tarification des services

La tarification est un mode de financement des services publics. Les montants sont généralement perçus pour un service rendu et prélevés auprès des utilisateurs de ce service. Le montant de la tarification pour obtenir un droit, un permis, un bien ou un service et le montant exigé en vertu d'une amende sont prévus dans une loi, un règlement du gouvernement, une directive administrative, un contrat ou une entente. Le Ministère administre deux types de tarification des services.

Le premier type de tarification vise les contribuables et les mandataires. Il comprend les montants perçus pour obtenir un droit ou un permis, les revenus provenant de la vente de biens et de services de même que les intérêts, les amendes et les confiscations. Pour l'exercice financier 2002-2003, le Ministère a perçu 561,6 millions de dollars à ce chapitre.

Le second type de tarification des services concerne les montants que le Ministère exige des autres ministères et organismes pour les services qu'il leur rend en percevant à leur intention certains revenus. Le Ministère perçoit, notamment, des revenus pour les organismes suivants : la Régie des rentes du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Commission des normes du travail. En 2002-2003, le Ministère a facturé un montant de 38,6 millions de dollars aux ministères et organismes pour qui il a perçu des revenus.

2.1.5 La perception des pensions alimentaires

D'une part, durant l'année 2002-2003, le montant versé aux créanciers alimentaires a été de 363,4 millions de dollars, soit une augmentation de 10,7 % par rapport à l'année précédente. De plus, 25,5 millions de dollars ont été versés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les dossiers pour lesquels ce dernier s'est subrogé⁵ aux droits du créancier. D'autre part, un montant de 399,5 millions de dollars a été encaissé au total, dont 7,6 millions de dollars ont été récupérés au moyen de l'accaparement de remboursements d'impôt du Québec et 9,6 millions de dollars au moyen de brefs de saisies des sommes reçues du gouvernement fédéral.

5. Substitution d'une personne à une autre dans une relation juridique. Elle peut être consentie par un créancier ou un débiteur.

Tableau 7 Données financières sur la perception des pensions alimentaires

	(millions \$)					Variation dans les deux dernières années
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	
Montant versé aux créanciers alimentaires ^{1, 2}	191,3	244,8	287,1	328,3	363,4	10,7 %
Montant versé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	21,3	24,8	27,4	25,4	25,5	0,4 %
Total des montants versés	212,6	269,6	314,5	353,7	388,9	10,0 %
Facturation annuelle aux débiteurs ³	249,4	345,9	327,3	349,5	373,0	6,7 %
Montant reçu des débiteurs au cours du dernier exercice	214,8	276,0	319,1	359,9	399,5	11,0 %
Créances au 31 mars (cumulatives)	220,0	302,6	321,2	321,0	307,0	- 4,4 %

1. 95,2 % des sommes ont été versées à des femmes et 4,8 % à des hommes.
2. Contrairement à la présentation de ces chiffres dans les rapports annuels antérieurs, ce montant exclut les remboursements aux débiteurs de 2,8 M\$ pour l'année 1998-1999, de 3,4 M\$ pour 1999-2000, de 4,3 M\$ pour 2000-2001, de 7,5 M\$ pour 2001-2002 et de 5,5 M\$ pour 2002-2003.
3. Ces données proviennent des systèmes opérationnels du Ministère et ne tiennent pas compte des rajustements comptables de fin d'exercice.

Si nous considérons seulement les nouveaux jugements rendus depuis décembre 1995, 94 % des montants facturés ont été versés aux créanciers alimentaires.

2.2 Les objectifs de la déclaration de services aux citoyens

La déclaration de services aux citoyens, rendue publique au début d'avril 2001, a permis de préciser et d'actualiser les engagements dont le Ministère faisait mention dans ses rapports annuels depuis 1995-1996. Le tableau qui suit fait état du degré d'atteinte des objectifs de la déclaration en 2002-2003 et de la progression depuis un an. Chacun des objectifs est traité de façon plus détaillée par la suite et des comparaisons de l'évolution au cours des cinq dernières années sont faites, dans les cas où ces objectifs présentent une continuité avec les engagements pris par le Ministère depuis 1995.

Objectifs	Résultats	
	2001-2002	2002-2003
Prendre les appels téléphoniques dans un délai d'une minute.	80,9 % ¹	78,7 %
Taux d'accessibilité.	79,1 % ¹	95,4 %
Rencontrer les visiteurs à l'accueil dans un délai de 20 minutes.	97,4 %	97,6 %
Répondre à la correspondance dans un délai de 35 jours après sa réception.	73 %	74 %

Transmettre les avis de cotisation et les remboursements d'impôt dans les 14 jours suivant la réception des déclarations de revenus par voie électronique ² .	75,8 %	91,7 %
Transmettre les avis de cotisation et les remboursements d'impôt dans les 28 jours suivant la réception des déclarations de revenus sur support papier ² .	63,1 %	69,4 %
Attribuer sur-le-champ un numéro d'inscription aux entreprises à l'accueil.	Non disponible	100 %
Traiter les demandes de remboursement de taxes dans les 30 jours après la réception des demandes ² .	55 %	77 %
Traiter les nouveaux jugements relatifs à la perception des pensions alimentaires dans les 30 jours suivant leur réception et verser la pension alimentaire à la date la plus rapprochée de la fin du traitement du dossier, soit le 1 ^{er} ou le 16 ^e jour du mois.	Délai moyen : 20 jours	Délai moyen : 16 jours
Traiter les demandes des créanciers alimentaires relatives à des défauts de paiement de pensions alimentaires dans les 60 jours suivant leur réception.	Délai moyen : 32 jours	Délai moyen : 30 jours
Faire les premières interventions de recouvrement de pensions alimentaires dues et d'arrérages dans les 30 jours suivant le refus du débiteur de payer.	96,9 %	99,4 %
Communiquer la décision et les motifs afférents aux avis d'opposition dans un délai de six mois ou moins.	69,3 %	76 %
Communiquer la décision et les motifs afférents aux avis d'opposition dans un délai de douze mois ou moins.	86,8 %	92,4 %
Traiter les plaintes reçues à la Direction du traitement des plaintes dans les 35 jours suivant leur réception.	82,2 %	85 %

1. La comparaison de la performance ne peut pas être faite pour cette cible. En 2001-2002, le système téléphonique de la Direction générale de la métropole (DGME^T) ne permettait pas de répartir les appels par délais d'attente.
2. Le délai est calculé à compter de la date où le Ministère a reçu toutes les données nécessaires au traitement des remboursements.

2.2.1 L'appel téléphonique

Objectif 1

Fournir un service téléphonique de renseignements sans frais, et ce, quel que soit l'endroit où la personne qui fait l'appel se trouve sur le territoire québécois.

Indicateur

Disponibilité d'un service sans frais sur l'ensemble du territoire québécois.

Résultat

Le Ministère offre des services téléphoniques sans frais en tout temps sur l'ensemble du territoire québécois. De plus, un service spécialisé sans frais est disponible pour la clientèle malentendante.

Objectif 2

Prendre l'appel téléphonique dans un délai d'une minute. Lorsque ce délai ne peut pas être respecté à cause d'un trop grand volume d'appels, des informations sur le temps d'attente probable sont fournies, si possible.

Indicateur 1

Pourcentage des appels téléphoniques ayant été répondus à l'intérieur d'un délai d'une minute.

Résultat

78,7 % des appels ont été pris en charge dans un délai d'une minute.

Indicateur 2

Nombre de bureaux de services où les systèmes téléphoniques ont intégré dans leurs messages automatisés l'information sur le temps d'attente escompté.

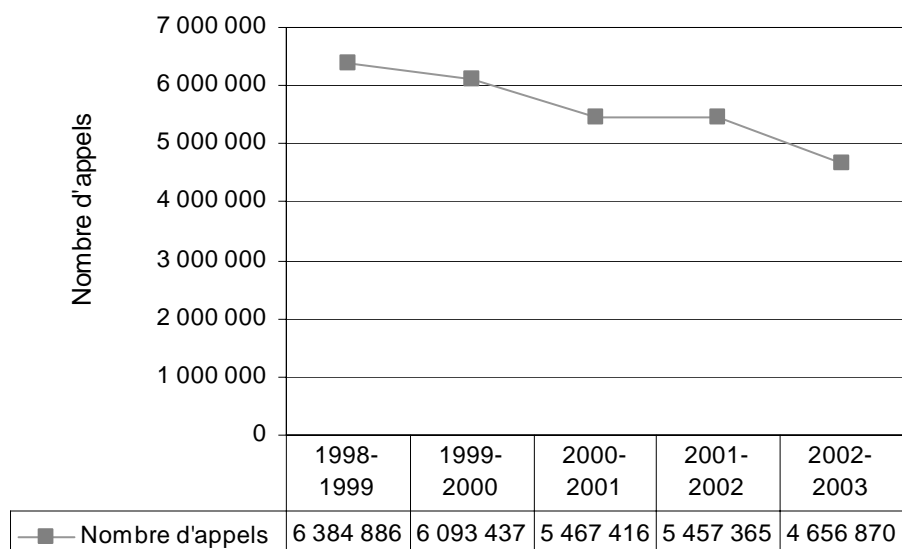
Résultat

Dans tous les bureaux de services du Ministère, un message automatisé informe le client lorsque le volume d'appels est tel que le délai d'attente se prolonge.

En 2002-2003, le Ministère a pris en charge dans un délai d'une minute et moins 78,7 % des 4,7 millions de demandes de renseignements reçues par téléphone. Ce pourcentage tient compte de l'ensemble des appels reçus au Ministère par un agent ou le service de réponse automatique.

Toutefois, il ne peut pas être comparé aux années antérieures, puisque le système téléphonique utilisé par le Ministère dans la région de Montréal ne permettait pas de répartir, jusqu'en octobre 2001, les appels par délais d'attente. Par ailleurs, comme illustré au graphique 2, le nombre d'appels téléphoniques a tendance à diminuer depuis 5 ans.

Graphique 2 Services de renseignements – Appels téléphoniques –
Nombre annuel d'appels



Objectif 3

Améliorer constamment l'accès à nos systèmes téléphoniques.

Indicateur

Taux d'accessibilité.

Résultat

95,4 %

Le taux d'accessibilité correspond au pourcentage d'appels ayant accédé à une ligne par rapport à l'ensemble des appels présentés. Le pourcentage d'accessibilité⁶ aux services téléphoniques pour la clientèle a augmenté par rapport à l'année dernière, passant de 79,1 % en 2001-2002 à 95,4 % en 2002-2003. Ce résultat s'explique par l'amélioration des modes de gestion de la téléphonie. Cependant, les résultats de l'exercice financier de 2001-2002 ne tiennent pas compte des appels reçus dans la région de Montréal.

6. Le pourcentage d'accessibilité correspond à la proportion d'appels ayant accédé à une ligne par rapport à l'ensemble des appels présentés.

2.2.2 La visite aux bureaux

Objectif 1

Faire en sorte qu'un membre du personnel rencontre le client dans un délai maximal de 20 minutes après son arrivée aux bureaux de services.

Indicateur

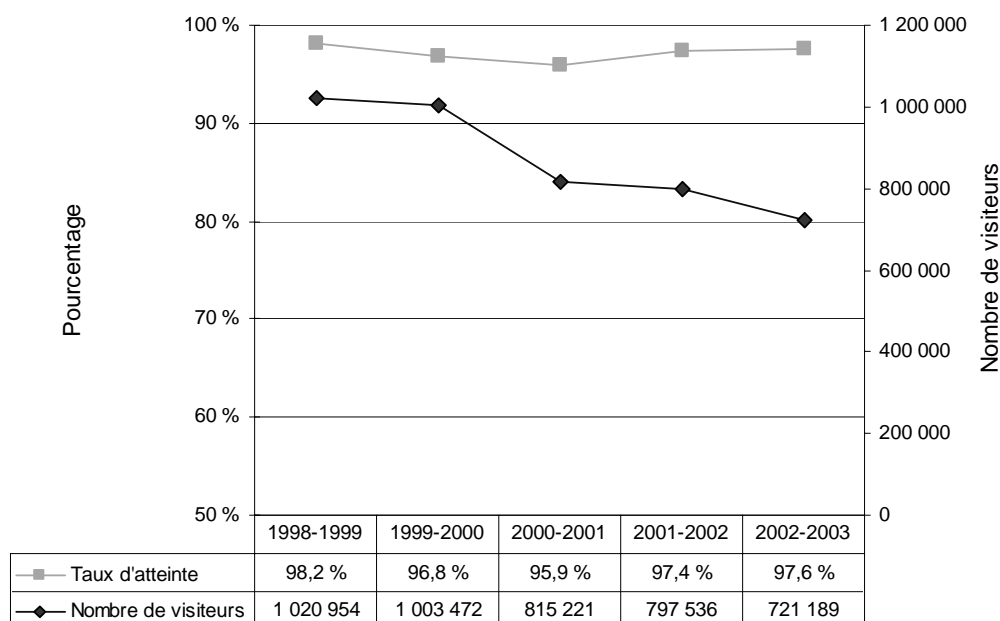
Pourcentage de visiteurs ayant été rencontrés à l'intérieur d'un délai de 20 minutes.

Résultat

97,6 %

En 2002-2003, les visiteurs ont été accueillis en 20 minutes ou moins dans 97,6 % des cas. Le taux d'atteinte de l'objectif est demeuré constant au cours des cinq dernières années. Pour répondre aux besoins des clients, les heures d'accueil ont été adaptées à la période de pointe des mois de mars et avril 2003, correspondant à la production de la déclaration de revenus. Tous les bureaux du Ministère sont accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Graphique 3 Services de renseignements – Visiteurs accueillis – Réponse dans un délai de 20 minutes



Objectif 2

Tenir le client informé du temps probable d'attente advenant qu'il soit impossible de respecter ce délai.

Indicateur

Pourcentage des bureaux de services où un mécanisme d'information est mis en place pour informer le citoyen du délai d'attente.

Résultat

Un système de gestion des files d'attente a été implanté dans tous les bureaux de services où il était requis, compte tenu de l'affluence de la clientèle.

2.2.3 La correspondance

Objectif

Répondre à la correspondance dans un délai de 35 jours ou moins après sa réception.

Indicateur

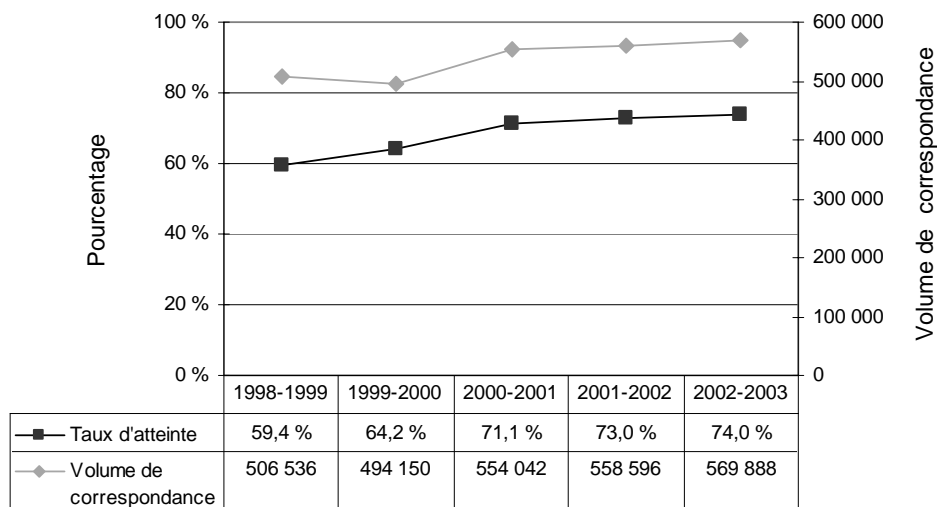
Pourcentage de la correspondance répondue à l'intérieur d'un délai de 35 jours.

Résultat

74 %

Les résultats pour le traitement de la correspondance s'améliorent constamment depuis 5 ans, passant de 59,4 % en 1998-1999 à 74 % en 2002-2003.

Graphique 4 Services de renseignements – Correspondance – Réponse dans un délai de 35 jours



2.2.4 La déclaration de revenus des particuliers

Objectif

Transmettre le remboursement d'impôt ou l'avis de cotisation dans l'un ou l'autre des délais suivants :

- 28 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus sur support papier ;
- 14 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus par voie électronique.

Indicateur

Pourcentage des avis de cotisation ou remboursements émis dans les délais attendus.

Résultat

Déclarations produites sur support papier : 69,4 %
Déclarations produites par voie électronique : 91,7 %

Dans 69,4 % des cas, les avis de cotisation ont été délivrés ou les remboursements ont été émis dans les 28 jours de la réception des déclarations de revenus sur papier. En 2001-2002, ce pourcentage était de 63,1 %.

Pour les déclarations de revenus reçues par voie électronique, les avis de cotisation ont été délivrés en 14 jours ou moins dans 91,7 % des cas, augmentant ainsi de 15,9 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Le calcul de cet indicateur ayant débuté en 2001-2002, il est donc impossible d'établir des comparaisons avec les années précédentes.

Le Ministère vise à rembourser les contribuables à l'intérieur du meilleur délai possible. Cependant, comme il doit exercer des contrôles rigoureux afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics, il ne peut pas toujours respecter ce délai fixé pour l'ensemble de sa clientèle, notamment pour les déclarations qui comportent des erreurs ou pour lesquelles des informations sont manquantes.

2.2.5 L'inscription d'une entreprise

Objectif

Traiter la demande d'inscription dès sa réception et fournir sur-le-champ les numéros d'identification requis.

Indicateur

Pourcentage des demandes d'inscription ayant été traitées sur-le-champ.

Résultat

100 %

Pour les demandes faites à l'accueil, quand le client a en main tous les renseignements et les documents requis, les numéros d'identification sont attribués sur-le-champ dans 100 % des cas. Au cours de 2002-2003, le Ministère a attribué 40 836 numéros d'identification aux gens qui en ont fait la demande au comptoir d'accueil d'un de ses bureaux.

En ce qui concerne les gens qui font leur demande d'inscription par courrier, le taux d'atteinte de l'objectif est considéré comme atteint si le traitement est effectué dans un délai de 35 jours après sa réception, comme pour toute autre correspondance. Pour l'instant, la compilation des données n'est pas disponible selon ce délai. Le résultat présenté est celui qui en est le plus près possible, soit 40 jours. Par courrier, 89,8 % des 10 022 numéros ont été attribués en 40 jours. Le rapport de statistiques sera modifié en concordance avec l'indicateur d'ici quelques mois.

2.2.6 Les remboursements de taxes aux mandataires

Objectif

Traiter les demandes de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours à compter de la date de leur réception.

Indicateur

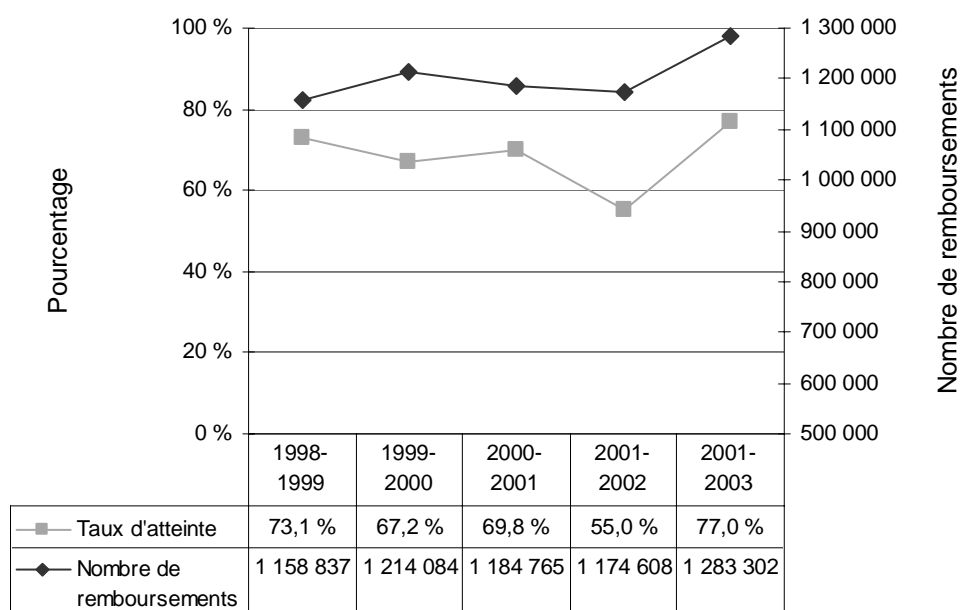
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants ayant été traitées dans un délai de 30 jours ou moins.

Résultat

77 %

Le Ministère doit exercer des contrôles rigoureux afin d'éviter de rembourser des montants indus. Les taux d'atteinte des objectifs oscillent autour de la cible de 70 % entre les exercices financiers de 1998-1999 et 2000-2001. Cependant, l'année financière 2001-2002 présente une baisse significative par rapport à l'année précédente. Ce résultat s'explique par le resserrement des contrôles des systèmes de remboursement de taxes. En conséquence, plus de demandes sont retenues pour vérification, ce qui occasionne un délai plus long de remboursement. À la suite d'améliorations apportées aux systèmes et aux processus de travail, le taux d'atteinte de l'objectif est passé de 55 %, en 2001-2002, à 77 % en 2002-2003. Il faut noter qu'à compter de 2001-2002, le nombre de remboursements inclut uniquement les remboursements de la taxe sur les intrants et exclut donc les remboursements aux non-mandataires. Ainsi, dans le graphique 5, l'évolution des données depuis 2001-2002 n'est pas parfaitement comparable à celle des années antérieures.

Graphique 5 Délais des remboursements de TVQ ou de TPS¹



1. Le délai est calculé à partir de la date où le Ministère a reçu toutes les données nécessaires au traitement des remboursements.

2.2.7 Les pensions alimentaires

Objectif 1

Traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception du jugement et verser la pension alimentaire à la date la plus rapprochée de la fin du traitement du dossier, soit le 1^{er} ou le 16^e jour du mois.

Indicateur

Délai moyen de traitement (en jours) pour les nouveaux dossiers de pensions alimentaires à compter de la réception du jugement ou de l'ordonnance.

Résultat

16 jours

Objectif 2

Traiter dans un délai de 60 jours toute demande d'un créancier alimentaire transmise par le greffier du tribunal à la suite d'un défaut de paiement de la pension alimentaire.

Indicateur

Délai moyen de traitement (en jours) suivant la réception par le Ministère de la demande du créancier alimentaire transmise par le greffier du tribunal à la suite d'un défaut de paiement.

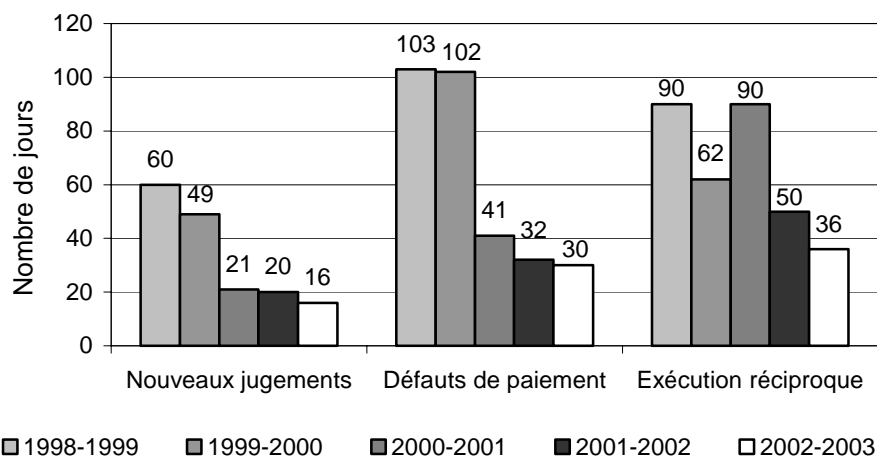
Résultat

30 jours pour les défauts de paiement.
36 jours pour les exécutions réciproques⁷.

Ces résultats sont significatifs, puisque les délais de traitement dépassent les objectifs. En effet, de l'année 1998-1999 à 2002-2003, les délais de service à la clientèle se sont améliorés constamment. Le graphique 6 illustre bien cette amélioration.

7. Lorsque le créancier ou le débiteur habite à l'extérieur du Québec, le traitement du dossier de pension alimentaire donne lieu à une procédure d'exécution réciproque. Le délai moyen visé pour le traitement des nouveaux dossiers en exécution réciproque est le même que pour les défauts de paiement.

Graphique 6 Programme de perception des pensions alimentaires – Délais moyens de traitement par types de dossiers



Objectif 3

Faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer au Ministère la pension alimentaire et les arrérages dus.

Indicateur

Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée à l'intérieur d'un délai de 30 jours de la réception du dossier physique au Centre de perception fiscale.

Résultat

Dans 99,4 % des cas, la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de moins de 30 jours. Le délai moyen est de 5 jours seulement.

2.2.8 L'opposition à une décision

L'opposition est un recours légal visant à permettre au contribuable ou au mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants du Ministère afin de s'assurer de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède le recours aux tribunaux par le contribuable. La révision de l'avis de cotisation est confiée aux directions des oppositions de Montréal ou de Québec, qui sont des unités distinctes de celles qui établissent les cotisations.

Objectif

Communiquer la décision sur l'avis d'opposition ainsi que les motifs à l'appui de celle-ci dans un délai de six mois suivant sa réception.

Indicateur

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

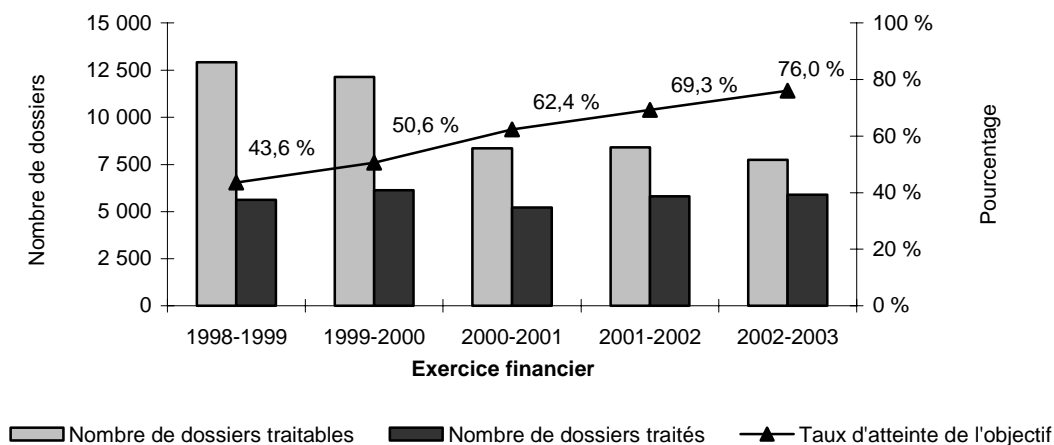
Résultat

76 %

Au cours des dernières années, le Ministère a constamment augmenté le pourcentage des dossiers réglés en six mois ou moins, lequel est passé de 43,6 %, en 1998-1999, à 76 % en 2002-2003.

Le faible résultat, en 1998-1999, résultait de l'augmentation du nombre de dossiers reçus par suite de l'intensification des activités de vérification du Ministère, dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Les mesures prises par le Ministère pour augmenter les ressources affectées au traitement des avis d'opposition et pour améliorer la productivité ont permis de redresser la situation à partir de l'exercice financier 2000-2001. Le taux d'atteinte de l'objectif s'est amélioré de 6,9 points de pourcentage en 2001-2002, puis de 6,7 points de pourcentage en 2002-2003, prouvant ainsi l'efficacité des mesures mises en place. Enfin, il faut préciser que depuis août 1996, le Ministère exerce un suivi mensuel du taux d'atteinte de l'objectif.

Graphique 7 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition



2.2.9 L'évaluation de la satisfaction

Objectif 1

Évaluer périodiquement le degré de satisfaction des clients.

Indicateur

Taux de satisfaction de la clientèle.

Résultat

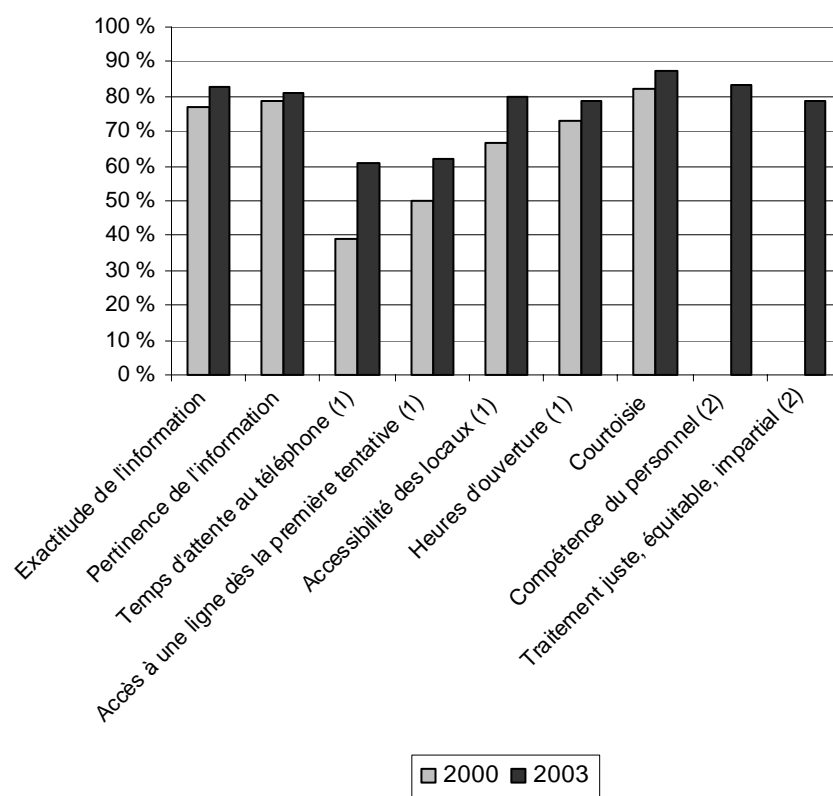
Particuliers : 76 %

Entreprises : 82 %

Au printemps 2003, des sondages auprès des particuliers, des particuliers en affaires et des entreprises ont été réalisés afin de mesurer la satisfaction des utilisateurs des services du Ministère. L'exécution en a été confiée à des firmes spécialisées et la sélection des répondants s'est faite à l'aide de listes publiques. Il s'agissait donc de sondages d'opinion pour lesquels le Ministère n'a fourni aucun nom ou renseignement confidentiel en provenance de ses fichiers. Parmi tous les répondants, 1 095 entreprises et 332 particuliers et particuliers en affaires ont affirmé avoir été en communication de façon active avec le Ministère au cours des douze derniers mois. La marge d'erreur maximale pour les résultats présentés est de 4,3 % 19 fois sur 20 pour les entreprises et de 4,9 % 19 fois sur 20 pour les particuliers, sauf aux endroits indiqués.

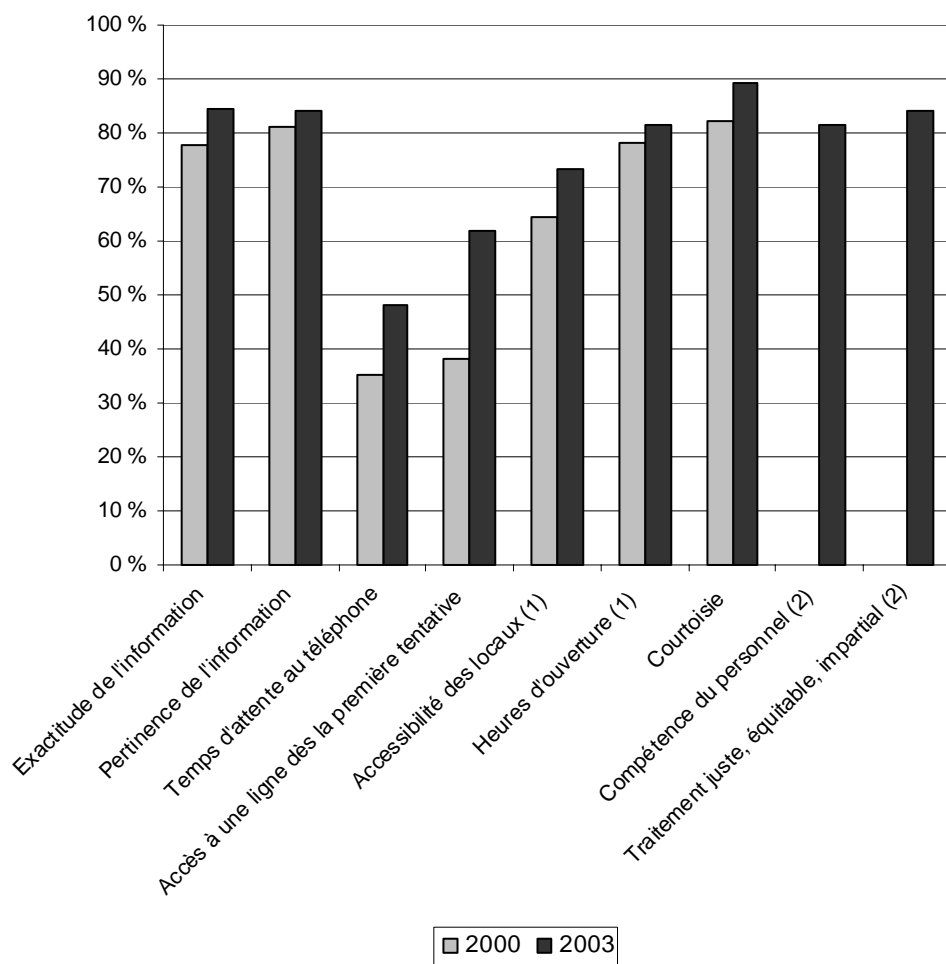
Selon ces sondages, 82 % des entreprises et 76 % des particuliers interrogés ont déclaré être assez ou très satisfaits de l'ensemble des services du Ministère. Les graphiques 8 et 9 montrent la progression des taux de satisfaction des particuliers et des entreprises à l'égard de divers aspects des services du Ministère, par une comparaison des résultats d'un premier sondage réalisé en 2000, soit avant la publication de la déclaration de services du Ministère, et des sondages réalisés en 2003. Ces graphiques font voir une amélioration générale de la satisfaction. Cependant, la satisfaction concernant les services de renseignements téléphoniques, bien que s'étant sensiblement améliorée, demeure l'élément perçu comme le moins satisfaisant, et ce, tant par les particuliers que par les entreprises.

Graphique 8 Taux de satisfaction des particuliers à l'égard des services du Ministère



1. Les marges d'erreur pour ces éléments dépassent 5 %.
2. Élément non mesuré en 2000.

Graphique 9 Taux de satisfaction des entreprises à l'égard des services du Ministère



1. Les marges d'erreur pour ces éléments dépassent 5 %.
2. Élément non mesuré en 2000.

Objectif 2

Recueillir et considérer les commentaires et les suggestions ainsi que toute critique ou plainte, et ce, en vue d'améliorer constamment ses services.

Indicateur

Actions prises par le Ministère suite aux commentaires, suggestions, critiques ou plaintes reçus.

Résultat

Les actions du Ministère démontrent sa préoccupation de donner suite aux commentaires, aux suggestions, aux critiques ou aux plaintes qu'il reçoit.

Le Ministère s'efforce de donner suite aux commentaires, aux suggestions, aux critiques ou aux plaintes exprimés par les citoyens et les entreprises. À titre d'exemple, des modifications ont été effectuées dans le fonctionnement des services d'accueil à la suite de la compilation des commentaires inscrits par les visiteurs sur les fiches d'évaluation qu'ils sont invités à remplir lorsqu'ils se présentent aux comptoirs de services. L'analyse des plaintes peut aussi conduire à la modification des façons de faire. Par exemple, le mode de calcul des acomptes provisionnels et l'administration de l'exonération au Fonds des services de santé ont fait l'objet de rajustements.

En plus de recueillir les commentaires, suggestions, critiques ou plaintes que lui adressent les citoyens et les entreprises, le Ministère a établi des tables de concertation régionale, effectué des sondages et participé à de nombreuses rencontres avec des groupes, représentatifs du milieu des affaires ou de certaines clientèles particulières, intéressés par l'administration de la fiscalité au Québec. L'ensemble des données ainsi recueillies et les priorités gouvernementales guident le Ministère dans l'amélioration de ses services.

Objectif 3

Maintenir un service de traitement des plaintes et fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours à compter de la date de la réception de la plainte. Dans le cas contraire, le Ministère communiquera avec le client pour en expliquer les raisons.

Indicateur

Pourcentage de plaintes qui ont été répondues dans un délai de 35 jours de la réception de la plainte.

Résultat

85 %

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction, par un citoyen ou son représentant, transmise auprès d'une personne en autorité (gestionnaire ou responsable des plaintes). Le Ministère a répondu dans un délai de 35 jours ou moins aux 2 218 plaintes reçues en 2002-2003 (soit 85 % des cas), comparativement à 82,2 % pour les 2 073 plaintes formulées en 2001-2002.

Résultats liés aux orientations stratégiques

Sommaire

Objectif 1.1.1

Atteindre les objectifs énoncés dans la déclaration de services aux citoyens.

- Voir le sommaire des résultats au début de la partie 2.

Objectif 1.1.2

Améliorer les services d'aide aux entreprises, particulièrement aux entreprises en démarrage.

- L'implantation du service d'aide aux entreprises en démarrage est complétée dans tous les bureaux du Ministère.
- Des contacts ont été établis auprès de 95 % des CLD et des ententes de partenariat ont été conclues avec 74 % d'entre eux.
- Plus de 2 000 interventions auprès des entreprises en démarrage ont été rendues possibles par l'intermédiaire de CLD.

Objectif 1.1.3

Accroître la clarté et la simplicité des communications.

- 82 % des entreprises et 76 % des particuliers sont satisfaits des services du Ministère.

Objectif 1.1.4

Améliorer la qualité des services rendus à la clientèle bénéficiant du Programme de perception des pensions alimentaires.

- Le délai moyen de traitement en 2002-2003 est de 16 jours pour les nouveaux jugements, de 30 jours pour les défauts de paiement et de 36 jours pour les exécutions réciproques.
- Au 31 mars 2003, 65,9 % des bénéficiaires du Programme avaient adhéré au dépôt direct.

Objectif 1.1.5

Accroître la compréhension de la clientèle à l'égard des diverses dispositions du Programme de perception des pensions alimentaires, incluant les dispositions d'adhésion ou d'exemption.

- Le taux d'exemption au 31 mars 2003 était de 15,1 %.
- Un bulletin d'information annuel est publié.
- Les relevés de comptes et les dépliants explicatifs ont été simplifiés.
- Les formulaires et les dépliants sont disponibles dans le site Internet du Ministère.

Objectif 1.2.1

Offrir, dans le site Internet, des services d'échanges électroniques conviviaux en matière de services d'inscription, de déclaration, de paiement et de renseignements généraux et fiscaux.

- L'implantation de dix-sept nouveaux services électroniques a été complétée.

Objectif 1.2.2

Offrir progressivement sous format électronique, d'ici mars 2003, l'information, la documentation et des outils intégrés nécessaires au personnel offrant les services de première ligne.

- Toutes les politiques et les directives ont été prises en charge pour leur intégration dans l'intranet ministériel.
- Au 31 mars 2003, 49 % d'entre elles avaient été converties au cadre normatif ou abrogées.
- Le portail intranet a fait l'objet de 19 632 consultations en 2002-2003, dont 12 117 pour les directives et 7 515 pour les politiques.

Objectif 1.3.1

Recueillir les préoccupations et les besoins communs des citoyens et des partenaires face à l'administration de la fiscalité et des programmes gouvernementaux, et faire valoir leurs besoins auprès du ministère des Finances du Québec et des autres instances gouvernementales.

- Les membres de diverses associations professionnelles participant à la gestion fiscale se sont rencontrés régulièrement afin d'échanger sur leurs préoccupations et leurs besoins communs.
- L'entente cadre sur les échanges de renseignements avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a été amendée en ce qui concerne les crédits d'impôt de recherche et développement.
- Des rencontres fréquentes ont lieu avec les représentants de l'ADRC pour favoriser la cohérence des interventions.

Objectif 1.3.2

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

- 94 % des ministères et organismes qui reçoivent des services du ministère du Revenu en sont satisfaits.
- Les tarifs sont rajustés régulièrement en fonction des coûts réels engagés.

Objectif 1.3.3

Contribuer avec le ministère des Finances du Québec et le Secrétariat aux affaires autochtones à la conclusion d'ententes sectorielles portant sur la fiscalité avec les diverses nations et communautés autochtones du Québec.

- Aucune nouvelle entente sectorielle n'a été conclue en 2002-2003.
- Dix-neuf rencontres ont eu lieu avec différentes nations et communautés autochtones.

Objectif 1.4.1

En matière d'impôt et de taxes, réviser progressivement les mesures administratives et réglementaires touchant les entreprises et les employeurs, selon le plan gouvernemental d'allégement réglementaire.

- Des mesures d'allégement ont été recommandées au ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche⁸ (MFER) en matière de taxes.
- Une trousse allégée a été expédiée à 40 % des employeurs pour simplifier les retenues à la source.
- L'élaboration d'un cadre normatif a été entreprise pour faciliter la gestion des crédits d'impôt aux sociétés.
- Un comité de travail conjoint comprenant des représentants du gouvernement et du monde des affaires a été formé.

Objectif 2.1.1

Accroître la compréhension de la population à l'égard de la fiscalité et des autres programmes gérés par le Ministère, plus particulièrement concernant les nouveautés ou des cas problématiques cernés.

- Le Ministère a participé à des conférences et à des séances d'information sur la fiscalité, distribué des brochures ainsi que des dépliants et expédié des lettres de sensibilisation à des entreprises sur des sujets spéciaux.
- De plus, il a collaboré avec l'ADRC au Programme des bénévoles. Ce programme a pour objectif d'offrir une aide gratuite à des personnes qui ont besoin d'une assistance pour remplir leurs déclarations de revenus, mais qui ne peuvent pas avoir recours à des services professionnels.

Objectif 2.1.2

Accroître les connaissances des citoyens et les sensibiliser sur les conséquences négatives de l'évasion fiscale et du travail au noir pour la société.

- Des contacts ont été établis avec une firme de sondage à ce sujet.
- Le Ministère estime, selon les commentaires des enseignants joints, que plus de 70 % des professeurs de la 5^e année du primaire et des professeurs d'éducation économique de la 5^e année du secondaire utilisent le matériel pédagogique sur la fiscalité qu'il leur distribue.
- Le Ministère a publié 71 communiqués de presse, dont 23 l'ont été à la suite de perquisitions et 48 à la suite de condamnations.

Objectif 3.1.1

Élaborer et mettre en œuvre des stratégies d'intervention intégrée permettant de résoudre une problématique majeure ou un stratagème d'envergure à l'égard de l'évasion fiscale et du travail au noir.

- Quatre stratégies d'intervention intégrées ont été mises en place (secteur du vêtement, camoufleurs de ventes, inscriptions à risque et indices de richesse).

8. Le nom de ce ministère a changé en septembre 2002.

Objectif 3.1.2

Mesurer, en concertation avec le ministère des Finances du Québec, les pertes fiscales de même que les effets des stratégies d'intervention intégrée et des activités de récupération fiscale sur l'autocotisation et sur la réduction des pertes fiscales.

- Le MFER est responsable de l'évaluation des pertes fiscales causées par l'évasion fiscale et le travail au noir. Des rencontres régulières ont lieu entre le MFER et le Ministère à cet effet.
- Les modèles systémiques de mesure des effets des activités de récupération fiscale sur l'autocotisation sont en cours d'analyse.

Objectif 3.1.3

Détecter et récupérer les taxes et les impôts non déclarés par des activités de contrôle.

- La récupération fiscale, en 2002-2003, totalise 1 285 millions de dollars, soit 134,4 millions de dollars (12 %) de plus que l'objectif ministériel.

Objectif 3.1.4

Favoriser les divulgations volontaires.

- La politique ministérielle en matière de divulgation volontaire a été présentée aux membres d'associations professionnelles concernés par la gestion de la fiscalité.
- La progression du nombre de divulgations volontaires a été de 13 % en 2001-2002 et de 11 % en 2002-2003.
- Les divulgations ont totalisé 64,8 millions de dollars en 2002-2003, comparativement à 36,9 millions de dollars en 2001-2002.

Objectif 3.2.1

Recouvrer les sommes dues au gouvernement.

- Les recouvrements de comptes débiteurs en 2002-2003 ont atteint 1 104 millions de dollars, soit un peu plus que la cible fixée.
- À 5,6 ¢, le coût unitaire est demeuré stable par rapport à l'année précédente.

Objectif 3.2.2

Recouvrer les sommes dues aux créancières et créanciers alimentaires.

- 99 % des recettes prévues ont été réalisées au 31 mars 2003, soit 68 millions de dollars.
- 99 % des dossiers de perception de créances alimentaires ont été traités en 30 jours ou moins.
- Le coût unitaire moyen réel correspond à la cible, soit 12,8 ¢.

Objectif 4.1.1

Assurer la protection des renseignements confidentiels en appliquant les mesures découlant du plan d'action gouvernemental et celles déjà formulées par les instances concernées.

- Le Ministère a donné suite à toutes les mesures recommandées par diverses instances gouvernementales en matière de protection des renseignements.
- 84 % des entreprises et 82 % des particuliers sont satisfaits du Ministère relativement à la confidentialité des renseignements.
- Les mesures de sécurité concernant les accès dans tous les bureaux du Ministère ont été renforcées et optimisées.
- La destruction des supports papier d'information est réalisée de façon continue par une firme spécialisée dans ce domaine.

Objectif 4.1.2

S'assurer que le personnel est formé et sensibilisé de façon continue à la confidentialité des renseignements qui lui sont confiés.

- Une formation a été offerte sur les modifications aux règles de confidentialité.
- Tout nouvel employé est sensibilisé à l'éthique et à la confidentialité. Lors de son entrée en fonction, des documents à cet effet lui sont remis.
- Tous les employés ont signé une déclaration de discrétion et ont été sensibilisés par leur gestionnaire à l'importance de la confidentialité des renseignements lors d'une réunion spéciale.

Objectif 5.1.1

Faire connaître annuellement à tous les membres du personnel les objectifs ministériels, la contribution attendue d'eux et rendre compte des résultats atteints.

- Le plan stratégique est disponible dans l'intranet du Ministère et dans son site Internet.
- Les gestionnaires tiennent annuellement des journées de réflexion avec leurs employés. Les plans stratégique, tactique et opérationnel y sont présentés et discutés.
- Des attentes spéciales ont été transmises à 97 % des gestionnaires.
- Tous les gestionnaires sont évalués annuellement en fonction des objectifs de leur secteur d'activité ainsi que de leurs attentes spéciales, s'il y a lieu.

Objectif 5.1.2

Associer le personnel et leurs représentants aux travaux de révision et d'amélioration des façons de faire.

- Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) contribue aux travaux relatifs au plan ministériel d'amélioration des services.

Objectif 5.1.3

Maintenir et développer l'expertise ainsi que la compétence du personnel.

- Le Ministère a consacré 63 049 jours-personnes à la formation du personnel.
- Le coût total de formation équivaut à 4 % de la masse salariale.

Objectif 5.1.4

Planter d'ici mars 2003 la politique ministérielle visant la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

- Des travaux sont en cours pour compléter la mise au point d'un plan ministériel de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.
- Trente-deux participants ont été sélectionnés pour participer au Programme ministériel de développement de la relève de gestion.

Objectif 5.1.5

S'assurer que le personnel est sensibilisé de façon continue à l'importance d'un comportement exemplaire.

- Les diverses activités de formation sur l'éthique totalisent 2 600 jours-personnes.
- Lors des journées d'accueil, les nouveaux employés sont sensibilisés à l'éthique.
- Un groupe témoin a été formé pour valider les interventions futures en éthique.
- Une page est consacrée à l'éthique dans l'intranet ministériel.

Orientation 1 : Améliorer la qualité des services aux citoyens

Axe d'intervention 1.1

Offrir des services de qualité et adaptés aux besoins des citoyens.

Objectif 1.1.1

Atteindre les objectifs énoncés dans la déclaration de services aux citoyens.

Globalement, les engagements et objectifs de la déclaration de services aux citoyens du Ministère ont été atteints. Les détails sur les résultats liés à ces engagements et objectifs sont présentés dans la partie 2.2 du présent rapport.

Objectif 1.1.2

Améliorer les services d'aide aux entreprises, particulièrement aux entreprises en démarrage.

Indicateur 1

Taux d'implantation dans les directions générales des services d'aide aux entreprises en démarrage.

Le Ministère a terminé, en 2001-2002, l'implantation dans tous ses bureaux régionaux d'un guichet de services aux entreprises, dont celles en démarrage. Ce guichet offre en un même lieu une gamme de services : visite sur demande au lieu d'affaires, suivi téléphonique, entrevue personnalisée, session d'information, etc. Ces services permettent à l'entreprise de se développer dans le cadre de ses droits et obligations et de faciliter la prise en charge des mandats qui lui sont confiés comme partenaire de l'État en matière d'application fiscale.

Indicateur 2

Taux de satisfaction des entreprises.

Globalement, le taux de satisfaction à l'égard des différents services offerts par le Ministère est estimé à 82 % pour les entreprises. Cependant, le taux de satisfaction propre aux entreprises ayant participé au programme d'aide aux entreprises en démarrage ne pourra être mesuré qu'à la suite de l'approbation d'un plan triennal de sondages, conformément aux dispositions de la *Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives relativement à la protection des renseignements confidentiels*.

Indicateur 3

Établissement de liens avec les centres locaux de développement (CLD).

Des liens ont été établis avec 95 % des CLD ainsi qu'avec certaines sociétés de développement économique. De plus, afin d'accentuer davantage sa présence auprès des entreprises, le Ministère multiplie aussi les contacts avec de nombreux intervenants et partenaires régionaux (ADRC, maisons d'enseignement) au moyen de groupes de discussion, de conférences, de séances d'information et de salons.

Indicateur 4

Pourcentage de CLD avec lesquels des liens sont établis (en vertu d'ententes de partenariat).

Au 31 mars 2003, des ententes de partenariat, écrites ou verbales, avaient été conclues avec 74 % des CLD. En vertu de ces ententes, les CLD offrent des services d'assistance et de renseignement fiscal et distribuent divers formulaires et de la documentation à l'intention des entreprises en démarrage. La collaboration des CLD facilite également la tenue de conférences et de sessions d'information. Le Ministère adhère ainsi aux orientations gouvernementales qui privilégient les CLD comme porte d'entrée aux nouvelles entreprises.

Indicateur 5

Nombre d'entreprises en démarrage qui ont demandé des services au Ministère par l'entremise des CLD.

Au cours de 2002-2003, près de 2 800 interventions ont été faites auprès d'entreprises par l'entremise des CLD.

Objectif 1.1.3

Accroître la clarté et la simplicité des communications. À cet égard,

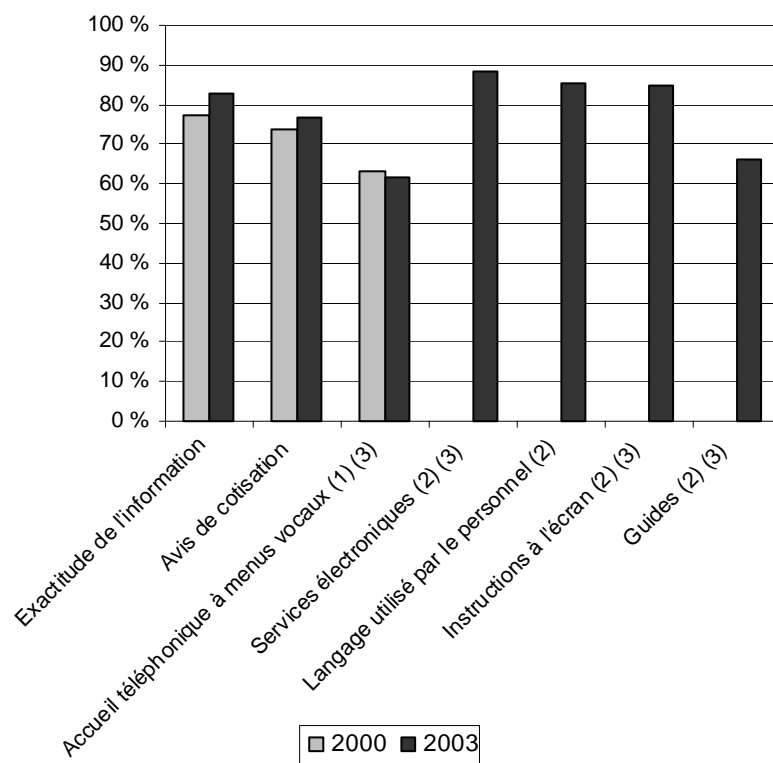
- **améliorer la qualité des renseignements transmis à la clientèle ;**
- **réviser les données nécessaires à la cotisation des sociétés ;**
- **améliorer la clarté des avis de cotisation.**

Indicateur

Taux général de satisfaction de la clientèle et taux pour certaines clientèles particulières.

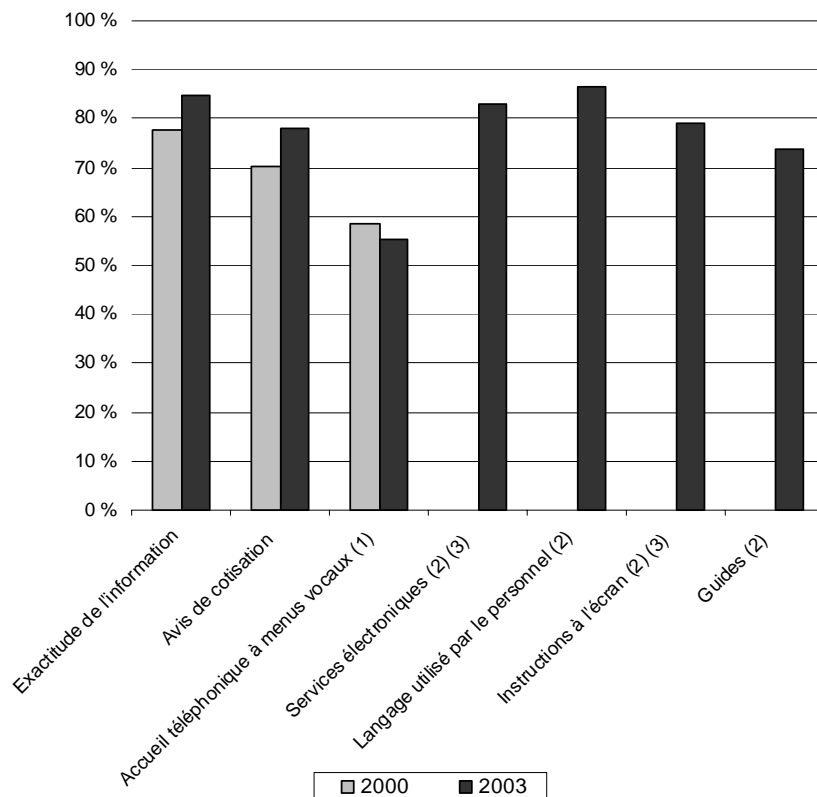
Globalement, le taux de satisfaction à l'égard des services du Ministère est estimé à 82 % pour les entreprises et à 76 % pour les particuliers. Les graphiques 10 et 11 illustrent les niveaux de satisfaction de chacune de ces clientèles pour divers éléments qui touchent la clarté et la simplicité des communications. Pour deux des trois questions communes aux sondages de 2000 et de 2003, les taux de satisfaction ont augmenté. Cependant, la simplicité d'utilisation du système d'accueil téléphonique à menus vocaux demeure l'élément le moins satisfaisant.

Graphique 10 Taux de satisfaction des particuliers concernant la simplicité et la clarté des communications écrites et verbales



1. Simplicité d'utilisation du système d'accueil téléphonique à menus vocaux.
2. Élément non mesuré en 2000.
3. Les marges d'erreur pour ces éléments dépassent 5 %.

Graphique 11 Taux de satisfaction des entreprises concernant la simplicité et la clarté des communications écrites et verbales



1. Simplicité d'utilisation du système d'accueil téléphonique à menus vocaux.
2. Élément non mesuré en 2000.
3. Les marges d'erreur pour ces éléments dépassent 5 %.

Soucieux de la qualité des rapports qu'il entretient avec les citoyens et les entreprises, le Ministère évalue régulièrement ses services. À cet effet, la qualité des réponses transmises lors de conversations téléphoniques fait l'objet d'une attention particulière. Un plan d'action vise, notamment, à améliorer l'exactitude des renseignements fournis au téléphone. De plus, des groupes de discussion et des comités analysent périodiquement les informations transmises au public. Cela a permis, entre autres, d'améliorer la clarté des relevés de compte expédiés annuellement à l'ensemble de la clientèle bénéficiant du Programme de perception des pensions alimentaires.

Des moyens concrets en vue d'adapter les formulaires aux particularités de la clientèle ont été mis en place. Ainsi, trois formulaires de déclaration de revenus ont été créés en fonction de trois profils fiscaux et familiaux différents. Près de 1,4 million de particuliers ont reçu une de ces trois déclarations, selon leur profil fiscal et familial de l'année précédente. De plus, dans le cadre d'un projet pilote, 550 000 personnes ayant reçu un formulaire sur mesure ont été invitées par le Ministère à produire leur déclaration à l'écran et à la transmettre par Internet, grâce à la déclaration de revenus électronique téléchargeable mise gratuitement à leur disposition dans le site Internet ministériel.

Le Ministère poursuit également ses efforts de mise à jour des formulaires des sociétés. Enfin, il contribue au plan d'action triennal du gouvernement en matière d'adaptation des services aux aînés. À cet égard, il s'est doté d'un plan ministériel couvrant la période 2001-2004. Au cours de la dernière année, il a posé plusieurs actions, dont la production d'un formulaire de déclaration de revenus adapté à la situation des personnes retraitées et la promotion du crédit pour le maintien à domicile d'une personne âgée.

Objectif 1.1.4

Améliorer la qualité des services rendus à la clientèle bénéficiant du Programme de perception des pensions alimentaires.

Indicateur 1

Délai de traitement des nouveaux jugements.

Indicateur 2

Délai de traitement des nouveaux dossiers faisant l'objet d'un défaut de paiement.

Les résultats de ces deux indicateurs sont présentés à la partie 2.2.7 du rapport. On y constate que, pour une cinquième année consécutive, le Ministère a amélioré la performance du Programme de perception des pensions alimentaires en réduisant les délais de service à la clientèle⁹ malgré une hausse constante du nombre de dossiers actifs. De plus, 79 % des créanciers ont reçu leur pension courante à temps et en entier. Cela s'inscrit dans l'objectif fondamental du Programme d'assurer la régularité des paiements. Le montant moyen de pension alimentaire était de 409 \$ par mois, au 31 mars 2003.

Entre autres actions, la révision des façons de faire dans le traitement des dossiers auxquels participe le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la révision de certains processus de comptabilité ont influé sur le traitement des dossiers. De plus, la mise en place de nouveaux indicateurs et de nouveaux outils de gestion a contribué à orienter les interventions et à trouver des solutions novatrices. L'évolution implique aussi la poursuite d'importants travaux au système informatique de perception des pensions alimentaires afin de l'adapter et d'en améliorer la performance.

Indicateur 3

Taux d'adhésion au virement automatique.

Afin de faciliter le paiement des pensions alimentaires, le Ministère poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des créanciers susceptibles d'adhérer au dépôt direct. En mars 2003, le taux d'adhésion était de 65,9 %. En plus d'améliorer le service à la clientèle, l'application de cette mesure permet au Ministère de faire des économies annuelles récurrentes évaluées à 0,6 million de dollars.

9. Voir le graphique correspondant à la partie 2.2.7.

Objectif 1.1.5

Accroître la compréhension de la clientèle à l'égard des diverses dispositions du Programme de perception des pensions alimentaires, incluant les dispositions d'adhésion ou d'exemption.

Indicateur 1

Suivi des principales actions.

Le Ministère effectue son travail de sensibilisation et de vulgarisation auprès de la clientèle, des partenaires des milieux juridique et communautaire ainsi qu'auprès des employeurs ayant à faire des retenues à la source pour le paiement des pensions alimentaires. Ces rencontres ont pour but d'expliquer le fonctionnement du Programme de perception des pensions alimentaires et les obligations relativement à l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.

Par ailleurs, le Ministère a fait la promotion du Programme en participant à plusieurs salons et colloques ainsi qu'à différents événements annuels, tels le congrès du Barreau du Québec, la semaine du droit au complexe Desjardins à Montréal et la journée porte ouverte du palais de Justice de Québec. Des conférences ont aussi été données sur la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* auprès de différents organismes et associations sur tout le territoire du Québec. Également, des séances de formation ont été offertes, auprès de représentants du milieu juridique, grâce au Service de la formation permanente du Barreau. Enfin, la brochure traitant des pensions alimentaires a été révisée et les citoyens peuvent consulter ou se procurer des dépliants et des formulaires dans la section « Pensions alimentaires » du site Internet du Ministère.

Indicateur 2

Taux d'exemption du Programme pour les nouveaux jugements.

Grâce à ces activités de sensibilisation et d'information, 15,1 % des personnes concernées par les nouveaux jugements reçus depuis le 1^{er} juillet 1998 sont exemptées de l'application du Programme, la cible ayant été fixée à 14 %. Ce résultat a pour effet de limiter l'accroissement naturel du coût du Programme.

Axe d'intervention 1.2

Accroître l'utilisation des technologies et des télécommunications.

Objectif 1.2.1

Offrir, dans le site Internet, des services d'échanges électroniques conviviaux en matière de services d'inscription, de déclaration, de paiement et de renseignements généraux et fiscaux.

Indicateur 1

Nombre de services implantés dans le cadre du projet de déploiement des services électroniques.

Au 31 mars 2003, le Ministère comptait vingt-trois services électroniques différents. L'implantation de dix-sept d'entre eux a été complétée au cours de l'exercice 2002-2003, soit

- le site Internet ministériel révisé (portails transactionnel et informationnel) ;
- l'inscription aux fichiers du Ministère, relatifs à certaines lois, et au fichier de la TPS ;
- l'inscription aux services électroniques ;
- les déclarations de taxes et de retenues à la source ;
- la production des relevés 1 et du *Sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur* ;
- la consultation du dossier fiscal (taxes, retenues à la source, impôt des sociétés) ;
- la gestion des procurations (procurations générales) ;
- le paiement en ligne (Desjardins) ;
- le paiement par l'intermédiaire des services bancaires « grand public » ;
- le paiement avec bordereau ;
- les services d'identification et d'authentification par Internet ;
- les changements d'adresse par Internet pour les particuliers et les entreprises ;
- les demandes d'information par courriel sécurisé ;
- la commande de formulaires et de publications par Internet ;
- la validation du numéro TVQ ;
- la déclaration de revenus électronique des particuliers célibataires ;
- le choix par l'employeur de l'arrêt ou de la reprise de la réception de la *Trousse employeur*.

Indicateur 2

Taux d'adhésion aux services électroniques et sa progression.

Il y a une hausse importante du nombre de consultations du site Internet du Ministère, et ce, depuis l'implantation des nouveaux services. En mars 2003, il y a eu 522 805 consultations, comparativement à 120 520 en avril 2002.

De plus, les services électroniques disponibles depuis déjà quelques années connaissent une popularité croissante, comme en fait foi le tableau qui suit.

Tableau 8 Volume des transactions électroniques réalisées par la clientèle

	(milliers)						
	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	Variation ¹
Paiements électroniques	462	527	593	711	858	986	14,9 %
ImpôtNet Québec – Déclarations de revenus des particuliers	520 ²	594 ²	785 ²	1 029 ²	1 335 ³	1 565,6 ³	17,3 %
Relevés sur support électronique d'information ⁴	14 898	16 846	17 931	18 922	20 255	19 342	- 4,5 %
Changement d'adresse des particuliers					15,4	46,0 ⁵	198,0 %
Réception par courriel de fichiers de données chiffrées					485,2	781,1 ⁶	61,0 %
Version améliorée de WinRAS ⁷					20,6	20,1	- 2,4 %
Commande de formulaires ⁸					8,2	30,1	267,0 %

1. Pourcentage de variation de 2001-2002 à 2002-2003.

2. Depuis 2001-2002, tous les clients qui transmettent électroniquement des déclarations de revenus des particuliers utilisent le service ImpôtNet Québec. Par conséquent, la transaction TED – Déclarations de revenus des particuliers a été abandonnée. Les données présentées ici cumulent les deux informations.

3. La transmission de déclarations par voie électronique représente 27,3 % des déclarations reçues en 2002-2003, comparativement à 23,7 % en 2001-2002.

4. Les résultats relatifs aux relevés sur support électronique d'information concernent 17 types de relevés reçus au Ministère.

5. En 2002-2003, 26 979 demandes de changement d'adresse ont été faites avec le service livré en juin 2001, et 19 021 demandes additionnelles ont été faites avec les services livrés en décembre 2002.

6. Les clients concernés ont expédié 2 025 fichiers différents. Ces fichiers comprenaient les données relatives à 781 132 relevés au total.

7. Programme informatique autonome qui permet de calculer les retenues à la source ainsi que les cotisations d'employeur au Fond des services de santé et au Régime de rentes du Québec. En 2002-2003, le logiciel WinRAS a été téléchargé 20 088 fois.

8. En 2002-2003, le Ministère a reçu 30 177 commandes de formulaires, pour un total de 5 590 457 formulaires expédiés.

Il est intéressant de noter la progression de l'usage d'ImpôtNet Québec par les particuliers. Ainsi, les quelque 1,6 million de déclarations reçues par ce moyen, soit près de 17 % de plus qu'en 2001-2002, démontrent que 27 % des particuliers utilisent maintenant ImpôtNet Québec.

En 2002-2003, le Ministère a encaissé 12,4 milliards de dollars au moyen de transactions électroniques, ce qui représente 20,1 % du total de tous les encaissements effectués (61,8 milliards de dollars). Les sommes encaissées de cette façon ont augmenté de 22,8 % par rapport à l'exercice précédent.

Objectif 1.2.2

Offrir progressivement sous format électronique, d'ici mars 2003, l'information, la documentation et des outils intégrés nécessaires au personnel offrant les services de première ligne.

Indicateur 1

État de situation sur l'avancement des travaux.

Toutes les politiques et directives sont prises en charge pour leur intégration dans l'intranet ministériel.

Indicateur 2

Taux d'implantation de la documentation.

Une structure documentaire a été mise en place pour assurer la cohérence de l'application des normes ministérielles. Elle comprend, notamment, des politiques, des directives, des guides, des manuels de référence sur les lois, des documents d'interprétation et des instructions de travail. Les textes sont ajoutés graduellement dans le site intranet au fur et à mesure qu'ils sont écrits, mis à jour et approuvés. Au 31 mars 2003, 57 % des politiques, des directives et des guides administratifs et 38 % des directives fiscales avaient été convertis au cadre normatif ou abrogés.

Indicateur 3

Taux d'utilisation.

Une section de l'intranet du Ministère nommée *DOMINO* (documentation ministérielle sur les normes) a été mise en place, en juin 2001. Elle a été conçue pour rendre accessible une documentation pertinente et standardisée à tous les employés pour les soutenir dans l'accomplissement de leurs tâches.

En 2002-2003, 6 594 visiteurs uniques ont consulté le système. Le nombre de consultations du site intranet DOMINO a atteint 19 632 au 31 mars 2003, dont 12 117 pour les directives et 7 515 pour les politiques.

Axe d'intervention 1.3

Poursuivre les échanges et la concertation avec les citoyens et les partenaires.

Objectif 1.3.1

Recueillir les préoccupations et les besoins communs des citoyens et des partenaires face à l'administration de la fiscalité et des programmes gouvernementaux, et faire valoir leurs besoins auprès du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche et des autres instances gouvernementales.

Indicateur 1

Interventions réalisées.

Afin de recueillir les préoccupations et les besoins communs en matière d'administration de la fiscalité, le Ministère rencontre régulièrement les membres de diverses associations et ordres professionnels dont, entre autres, l'Institut des cadres fiscalistes (ICF), l'Association de planification fiscale et financière (APFF), l'Ordre des comptables agréés du Québec (OCAQ) et l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec.

Par ailleurs, plusieurs rencontres ont été tenues afin de favoriser la cohérence des actions du Ministère avec ses partenaires des secteurs public et parapublic. À titre d'exemple, le Ministère a eu des échanges avec le ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche du Québec pour lui faire part des écarts entre la finalité des politiques énoncées et les interprétations données aux lois relevant de son autorité. De plus, divers comités formés d'organismes participant à la gestion des principaux crédits d'impôt ont poursuivi leurs échanges quant aux préoccupations de la clientèle.

Indicateur 2

Mesures d'harmonisation ou de concertation avec l'ADRC.

Le ministère du Revenu et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) entretiennent des échanges réguliers concernant la portée de leurs interventions. Ces rencontres portent sur divers sujets, dont les échanges de renseignements, les services électroniques et la réception de formulaires. Ces rencontres ont conduit, notamment, à un projet de modification de l'entente cadre sur les échanges de renseignements entre le Ministère et l'ADRC, portant sur la transmission des conclusions des analyses de l'admissibilité scientifique des projets de recherche et développement réalisés dans les entreprises. Les analyses permettent de déterminer si les projets satisfont aux critères requis pour l'attribution des différents crédits d'impôt relatifs à la recherche scientifique et au développement expérimental. De plus, le Ministère et l'ADRC ont présenté conjointement plus d'une trentaine de séances d'information à l'intention des entreprises engagées dans la recherche scientifique et le développement expérimental.

Objectif 1.3.2

Améliorer les services rendus aux autres ministères et organismes publics au meilleur coût possible.

Indicateur 1

Améliorations réalisées.

Le Ministère perçoit de plus en plus de contributions et de droits pour le compte d'autres ministères et organismes gouvernementaux. De plus, en vertu de l'article 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, il fournit les renseignements requis pour divers programmes dont l'administration relève d'autres ministères et organismes gouvernementaux. À cet effet, le Ministère a entrepris la révision de l'ensemble des ententes auxquelles il participe avec d'autres ministères et organismes et à qui il fournit des renseignements.

Le Ministère a signé une entente, en avril 2002, définissant les services rendus à la Régie des rentes du Québec ainsi que les objectifs de service à atteindre. De plus, une entente de service portant sur l'administration conjointe du régime de prestations familiales du Québec est en cours de révision. La signature est prévue au plus tard à l'automne 2003.

Conscient de l'importance des services qu'il rend aux autres ministères et organismes, le Ministère a réalisé une étude qui vise à évaluer les attentes et la satisfaction de la qualité des services offerts aux différents ministères et organismes, tant pour ses programmes de perception que ceux de redistribution. Les services offerts ont été évalués sous certains aspects, soit l'accessibilité, la communication, la compétence, la courtoisie, la fiabilité, la rapidité et la sécurité.

Globalement, les ministères et organismes consultés sont satisfaits à

- 94 % des services rendus ;
- 82 % des délais pour recevoir ces services ;
- 81 % de la compétence du personnel du Ministère ;
- 92 % de la protection des renseignements personnels.

Indicateur 2

Coût de revient des services.

Conformément au cadre de référence du gouvernement du Québec en matière de tarification, le Ministère facture les ministères et organismes pour la perception de contributions et de droits. À cette fin, les tarifs sont rajustés régulièrement en fonction des frais réels engagés (se référer au point 2.1.4 pour une explication plus détaillée).

Objectif 1.3.3

Contribuer avec le ministère des Finances du Québec et le Secrétariat aux affaires autochtones à la conclusion d'ententes sectorielles portant sur la fiscalité avec les diverses nations et communautés autochtones du Québec.

Indicateur

Ententes sectorielles conclues.

Le Ministère collabore avec le Secrétariat aux affaires autochtones du Québec et le ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche en vue de conclure des ententes cadres avec les nations et les communautés autochtones. Le Ministère a organisé des rencontres avec certaines nations et communautés ayant signé une entente cadre avec le gouvernement, afin de conclure des ententes sectorielles en matière de fiscalité. Bien qu'aucune nouvelle entente sectorielle n'ait été signée en 2002-2003, la tenue de dix-neuf séances de travail entre le Ministère et neuf communautés autochtones démontre l'intérêt mutuel des parties à faire progresser ce dossier.

Axe d'intervention 1.4

Réduire les contraintes administratives et réglementaires du secteur de la fiscalité.

Objectif 1.4.1

En matière d'impôt et de taxes, réviser progressivement les mesures administratives et réglementaires touchant les entreprises et les employeurs, selon le plan gouvernemental d'allégement réglementaire.

Indicateur

Mesures révisées.

La révision des mesures administratives et réglementaires touchant les entreprises comporte trois volets, soit les taxes à la consommation, les obligations faites aux employeurs et les crédits d'impôt aux sociétés.

Concernant les taxes à la consommation, une collecte de suggestions pour améliorer et simplifier l'administration de la TVQ a été effectuée auprès d'associations représentant les entreprises québécoises ainsi qu'auprès du personnel du Ministère. De plus, des propositions visant à alléger la gestion des taxes ont été transmises au ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche (MFER). Ces propositions touchent notamment la taxe sur les primes d'assurance, la taxe spécifique sur les boissons alcooliques, la *Loi sur les licences* ainsi que la *Loi sur le ministère du Revenu*.

Pour les obligations faites aux employeurs à propos des retenues à la source, le Ministère a expédié à environ 40 % des employeurs une trousse allégée afin qu'ils puissent consulter

seulement l'information dont ils ont besoin. De plus, les procédures ont été modifiées afin de permettre les changements d'adresse par téléphone ou en ligne.

Quant au troisième volet, plus de soixante crédits d'impôt remboursables aux sociétés sont gérés, en tout ou en partie, par le Ministère. Celui-ci travaille à l'élaboration d'un cadre de gestion afin de mieux adapter ses services aux caractéristiques de ces mesures d'aide. Il coordonne également les comités formés d'organismes participant à la gestion des principaux crédits d'impôt dans le but d'offrir des services intégrés aux entreprises.

Par ailleurs, le Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité a été formé. Ce groupe est composé, d'une part, de représentants du gouvernement et, d'autre part, de représentants du milieu des affaires. Il a le mandat de proposer des mesures concrètes pour simplifier l'application du régime fiscal québécois à l'égard des entreprises. Au cours de 2002-2003, le groupe a consulté diverses associations représentant les gens d'affaires. Des rencontres ont également eu lieu avec des tables de concertation régionales afin de recueillir des suggestions d'amélioration tant sur le volet administratif que sur le volet fiscal.

Orientation 2 : Faciliter et accroître l'autocotisation

Axe d'intervention 2.1

Favoriser le respect des lois fiscales en renforçant les activités de prévention auprès de la clientèle.

Objectif 2.1.1

Accroître la compréhension de la population à l'égard de la fiscalité et des autres programmes gérés par le Ministère, plus particulièrement concernant les nouveautés ou des cas problématiques cernés.

Indicateur

Activités de prévention.

Dans un souci de prévention, le Ministère effectue, depuis quelques années, diverses activités pour faciliter l'autocotisation et pour sensibiliser les citoyens à leurs obligations fiscales et à leurs droits. Ces activités comprennent, notamment, la participation à des conférences et à des séances d'information, la distribution de brochures d'information et l'envoi de lettres de sensibilisation. De plus, comme une partie de sa clientèle est composée d'experts en fiscalité, le Ministère participe à plusieurs rencontres et congrès afin de diffuser des informations sur les sujets qui ont le plus de répercussions.

Le Ministère maintient aussi des relations régulières avec des clients ayant des besoins spéciaux. Les visites auprès des aînés qui habitent dans des résidences spécialisées pour les renseigner sur les crédits d'impôt et les programmes sociofiscaux mis à leur disposition, le service d'aide pour personnes sourdes et le Programme des bénévoles en sont des exemples. Ce programme offre gratuitement les services de bénévoles aux citoyens qui ont de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus et qui n'ont pas les moyens d'avoir recours aux services de professionnels. Plus de 4 000 bénévoles s'acquittent de cette tâche au sein de certaines organisations, telles que des associations, des groupes communautaires et des maisons d'enseignement. Depuis quinze ans, le Programme est administré conjointement par l'Agence

des douanes et du revenu du Canada (ADRC) et le Ministère. Pour l'année d'imposition 2002, les bénévoles ont aidé à la préparation de plus de 300 000 déclarations de revenus, tant fédérales que provinciales, soit 4 % de plus que pour l'année d'imposition précédente.

Objectif 2.1.2

Accroître les connaissances des citoyens et les sensibiliser sur les conséquences négatives de l'évasion fiscale et du travail au noir pour la société.

Les travailleurs au noir ne bénéficient pas de la protection qu'offrent le Régime de rentes du Québec, l'assurance-emploi, les règles sur le salaire minimum et celles sur les normes du travail. Quant aux entreprises, celles qui remplissent leurs obligations fiscales subissent une concurrence déloyale de la part de celles qui ne le font pas. Il est donc important que la population soit sensibilisée aux conséquences néfastes du travail au noir et de l'évasion fiscale.

C'est pourquoi le Ministère consacre une section de son site Internet à ce sujet. Il publie aussi des encarts publicitaires dans des revues spécialisées, distribue un dépliant d'information et diffuse des communiqués de presse. L'éducation des futurs contribuables est aussi un sujet de préoccupation. Ainsi, pour une cinquième année consécutive, le Ministère a distribué dans les écoles le matériel pédagogique « Taxes et impôts au Québec : pourquoi et pour qui ? », produit en français et en anglais. Ce matériel a pour but d'amener les jeunes à comprendre la raison d'être des taxes et des impôts, et ce, dans une perspective d'équité et de respect des valeurs sociales.

Indicateur 1

Taux de connaissance et progression de ce taux.

Le Ministère ne dispose pas encore de mesures objectives quant au taux de connaissance des citoyens concernant les conséquences négatives du travail au noir et de l'évasion fiscale.

Indicateur 2

Mesure du résultat des activités de communication réalisées.

Le Ministère estime, selon les commentaires des enseignants joints, que plus de 70 % des enseignants de la 5^e année du primaire et des professeurs d'éducation économique de la 5^e année du secondaire utilisent le matériel pédagogique sur la fiscalité qu'il distribue dans les écoles.

Indicateur 3

Nombre de communiqués publiés systématiquement lors de résultats des poursuites judiciaires.

En 2002-2003, 71 communiqués de presse ont été publiés, dont 23 à la suite de perquisitions et 48 à la suite de condamnations.

Orientation 3 : Lutter contre les pertes fiscales et récupérer les sommes dues

Axe d'intervention 3.1

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

Objectif 3.1.1

Élaborer et mettre en œuvre des stratégies d'intervention intégrée permettant de résoudre une problématique majeure ou un stratagème d'envergure à l'égard de l'évasion fiscale et du travail au noir.

Comme certains comportements et stratagèmes d'évasion fiscale nécessitent des moyens innovateurs d'intervention, le Ministère poursuit son plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, dont l'objectif ultime est d'en arriver à un meilleur respect volontaire des lois fiscales dans un régime d'autocotisation. Compte tenu de l'importance et de l'envergure du défi lié à ce plan, une unité permanente de recherche et développement a été mise sur pied, soit le Bureau de la lutte contre l'évasion fiscale (BLEF).

Indicateur 1

Nombre de stratégies d'intervention intégrée.

Au plan stratégique 2001-2003, le Ministère s'était fixé pour cible la mise en place de trois stratégies d'intervention intégrée pour le 31 mars 2003. Cette cible a été atteinte, puisque quatre stratégies d'intervention intégrée ont été mises en place. Ces stratégies portent notamment sur l'industrie du vêtement, les camoufleurs de ventes (*zappers*), les inscriptions à risque et les indices de richesse.

Dans le secteur du vêtement, les entreprises ont l'obligation de produire un nouveau formulaire de déclaration de renseignements depuis janvier 2002. Le taux de production de ce formulaire pour l'année fiscale 2002 est de 87 %. Un accroissement constant et récurrent de ce pourcentage est constaté depuis l'entrée en vigueur de cette mesure. Cette augmentation est liée principalement aux efforts des employés affectés au traitement de la non-production de la déclaration de renseignements. Pour l'exercice 2002-2003, les résultats de récupération fiscale directe s'élèvent à 8,2 millions de dollars, dont 7,3 millions de dollars en pénalités pour production tardive ou non-production de la déclaration de renseignements.

Concernant les travaux effectués en matière de sous-déclaration de revenus dans le secteur de la restauration, une expertise a été développée pour détecter et prouver l'utilisation des camoufleurs de ventes. Le Ministère a détecté jusqu'à maintenant la présence ou l'utilisation de camoufleurs de ventes dans sept logiciels de caisse enregistreuse utilisés dans les restaurants. La poursuite des interventions d'inspection a aussi permis de détecter la présence d'autres méthodes de sous-déclaration des revenus. Ceci permettra de compléter, en 2003-2004, l'évaluation de l'ampleur de la problématique d'évasion fiscale dans ce secteur. Les récupérations attribuées au projet des camoufleurs de ventes ont atteint 1,8 million de dollars en 2002-2003.

Une autre stratégie d'intervention intégrée concerne la mise en place d'un processus de détection des inscriptions à risque, sans toutefois entraver ou ralentir les services d'inscription. Ce

processus vise à réduire le nombre de remboursements de la taxe sur les intrants (RTI) indus. À cette fin, de nouvelles mesures de contrôle ont été implantées progressivement dans les différentes directions régionales du Ministère, à compter de juin 2002. Au cours de 2002-2003, les interventions visant à contrer les inscriptions frauduleuses ont permis de récupérer 2 millions de dollars.

Enfin, la diffusion d'une formation spéciale ainsi que le raffinement des critères de sélection ont permis de déployer le projet Indices de richesse dans l'ensemble des directions régionales. Ce projet consiste à sélectionner des cas à partir d'incohérences décelées entre certains indices de richesse et les revenus déclarés. En 2002-2003, 6,9 millions de dollars ont été récupérés dans le cadre de ce projet.

Indicateur 2

Taux d'augmentation de l'autocotisation dans le secteur d'intervention.

Dans le projet de l'industrie du vêtement, le développement d'un modèle économétrique a progressé de manière significative en 2002-2003. Cependant, les constats précis et fiables de l'effet indirect des mesures en lien avec le respect volontaire des lois fiscales dans le secteur de la fabrication du vêtement ne seront pas disponibles avant la fin de l'exercice 2004-2005, soit au moment où le Ministère disposera des données pour une pleine année suivant l'introduction complète des mesures de contrôle et de suivi.

En ce qui concerne les inscriptions à risque, l'implantation d'un processus de collecte d'information, en 2002-2003, permet maintenant d'analyser certaines données opérationnelles. En 2003-2004, un modèle économétrique sera développé à partir de ces données afin d'estimer les effets, sur l'autocotisation, de la stratégie d'intervention mise au point dans ce projet.

Objectif 3.1.2

Mesurer, en concertation avec le ministère des Finances du Québec, les pertes fiscales de même que les effets des stratégies d'intervention intégrée et des activités de récupération fiscale sur l'autocotisation et sur la réduction des pertes fiscales.

Indicateur 1

Pertes fiscales et taux de l'autocotisation par secteurs d'activité et par sources d'impôt et de taxes.

L'évaluation globale des pertes fiscales attribuables au travail au noir et à l'évasion fiscale est sous la responsabilité du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche (MFER). Des rencontres entre le MFER et le ministère du Revenu se tiennent régulièrement pour mettre à jour l'évaluation de l'ampleur de l'économie au noir et des pertes fiscales qui en découlent.

Indicateur 2

Effets directs des activités de récupération fiscale et effets récurrents pour certaines d'entre elles.

Le Ministère a entrepris des travaux afin d'évaluer les répercussions des stratégies d'intervention intégrée sur l'autocotisation. À cet égard, des modèles économiques ont été développés et sont présentement en cours d'évaluation.

Objectif 3.1.3

Détecter et récupérer les taxes et les impôts non déclarés par des activités de contrôle.

Indicateur

Résultats de la récupération fiscale par rapport à l'objectif annuel.

Les résultats de récupération fiscale de l'exercice 2002-2003 s'élèvent à 1 285 millions de dollars, soit 134,4 millions de dollars (12 %) de plus que l'objectif annuel de 1 150,6 millions de dollars. L'objectif de récupération fiscale a donc été dépassé pour une troisième année consécutive. Ce dépassement est attribuable aux activités courantes ainsi qu'aux activités de recherche et développement.

Tableau 9 Récupération fiscale en 2002-2003 par activités de contrôle fiscal

	(millions \$)						Variation	
	2001-2002	2002-2003				Total		
	Total	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes MRQ	Total	M\$	%
Non-production	222,3	56,5	13,3	66,3	66,6	202,7	- 19,6	- 8,8 %
Cotisation	297,2	145,8	76,2	54,8	44,4	321,2	24,0	8,1 %
Vérification	635,7	59,7	242,4	32,4	290,0	624,5	- 11,2	- 1,8 %
Enquêtes	38,5	26,8	3,1	0,0	16,6	46,5 ¹	8,0	20,8 %
Sous-total Activités courantes²	1 193,7	288,8	335,0	153,5	417,6	1 194,9	1,2	0,1 %
Travaux de recherche et développement	35,2	29,7	6,3	3,0	10,9	49,9	14,7	41,8 %
Projets spéciaux ²	0,2	10,0	3,0	0,7	26,5	40,2	40,0	n. s. ³
Total	1 229,1	328,5	344,3	157,2	455,0	1 285,0⁴	55,9	4,5 %

1. Ce montant ne comprend pas les amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection. En 2002-2003, les amendes ont totalisé 55,7 M\$, dont 4,1 M\$ liés à la TPS.
2. Les projets spéciaux ont généré un gain de productivité pour les activités courantes estimé à 7 M\$.
3. Non significatif.
4. En plus de la récupération de 1 285 M\$ en droits, en taxes et en impôts du Québec, le Ministère a récupéré 366,3 M\$ liés à la TPS.

Au cours de l'exercice, le Ministère a inscrit 1 636,5 millions de dollars de cotisations débitrices à la suite d'activités de récupération fiscale réalisées en 2002-2003. De cette somme, il a encaissé 925 millions de dollars et inscrit 4 millions de dollars de radiations de comptes douteux. Conséquemment, 707,5 millions de dollars restaient à recevoir au 31 mars 2003. À cette date, le Ministère a donc dépassé le seuil de 55 % prévu à l'objectif de perception, puisque le taux d'encaissement est de 56,5 %.

Tableau 10 Encaissements et radiations effectués au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée

	2000-2001		2001-2002 ¹		2002-2003	
	M\$	%	M\$	%	M\$	%
Encaisse fiscale ²	855,7	62,5 %	988,1	61 %	925,0	56,5 %
Radiation de comptes douteux	1,2	0,1 %	1,1	0,1 %	4,0	0,3 %
Solde à recevoir	512,6	37,4 %	629,4	38,9 %	707,5	43,2 %
Cotisations débitrices ³	1 369,5	100 %	1 618,6	100 %	1 636,5	100 %
Cotisations créditrices	- 207,4		- 279,0		- 230,4	
Rajustements créditeurs	- 82,6		- 110,5		- 121,1	
Récupération fiscale nette	1 079,5		1 229,1		1 285,0	

1. Certains rajustements ont été apportés aux résultats de 2001-2002 afin de se conformer à la présentation de la liquidation des comptes de l'exercice 2002-2003.
2. L'encaisse fiscale inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de débours qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
3. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de débours et des rajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures qui sont présentés séparément).

Objectif 3.1.4

Favoriser les divulgations volontaires.

Le Ministère encourage toute personne à admettre d'elle-même, ou par l'entremise de son représentant, certaines omissions fiscales en faisant une divulgation volontaire. Pour que la divulgation soit considérée volontaire, elle doit être complète et spontanée. Elle ne doit donc pas découler de mesures de vérification de la part du Ministère ou de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Si le Ministère conclut que la divulgation est faite de bonne foi, la personne concernée devra acquitter la dette fiscale qui résulte de cette divulgation, soit les montants et les intérêts qui sont redevables en vertu de la loi fiscale visée. Aucune pénalité ne sera alors exigée.

Indicateur 1

Activités réalisées.

Le Ministère a tenu des rencontres, au cours de l'exercice, pour présenter la nouvelle politique en matière de divulgation volontaire aux membres d'associations professionnelles qui s'intéressent à la fiscalité. Quelque 550 personnes ont participé à ces rencontres. Ces professionnels seront donc en mesure de sensibiliser leurs clients et de mieux les renseigner sur la marche à suivre en cas de divulgation volontaire. Afin d'harmoniser sa politique avec celle de l'ADRC, le bulletin d'interprétation *Les divulgations volontaires* sera révisé au cours de 2003-2004.

Indicateur 2

Taux de progression du nombre de divulgations.

La progression du nombre de divulgations volontaires constitue un indice de la sensibilisation des citoyens au respect de leurs devoirs fiscaux. En 2002-2003, le taux de progression du nombre de divulgations volontaires a été de 10,6 % et les droits fiscaux ainsi récupérés ont augmenté de 75,6 % par rapport à l'exercice précédent.

Tableau 11 Divulgations volontaires

	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Nombre de dossiers complétés	359	406	449
Taux de progression		13,1 %	10,6 %
Résultats financiers (millions \$)	30,9	36,9	64,8
Taux de progression		19,4 %	75,6 %

Axe d'intervention 3.2

Percevoir les sommes dues au gouvernement.

Les activités de recouvrement sont assurées par le Centre de perception fiscale (CPF). Elles permettent au Ministère de recouvrer et de protéger les sommes dues au gouvernement en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux. Le CPF est également responsable du recouvrement des sommes dues aux créanciers et aux créancières alimentaires.

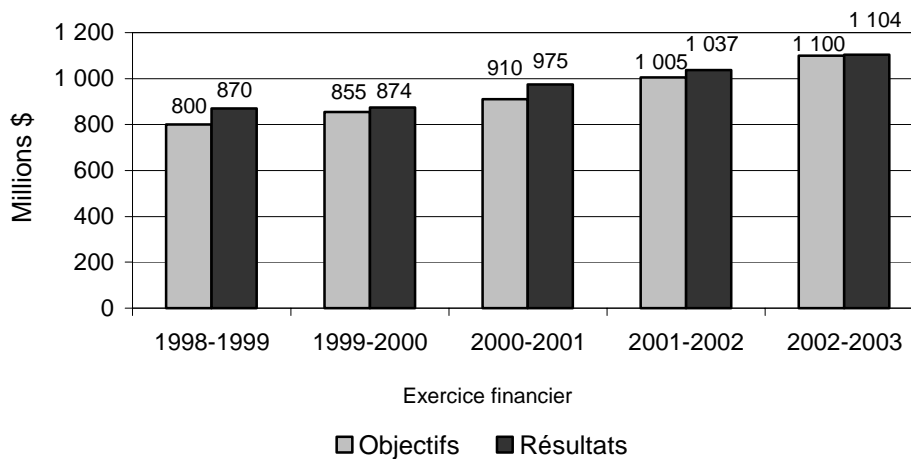
Objectif 3.2.1

Recouvrer les sommes dues au gouvernement.

Indicateur 1

Taux de réalisation des recettes prévues selon les objectifs financiers.

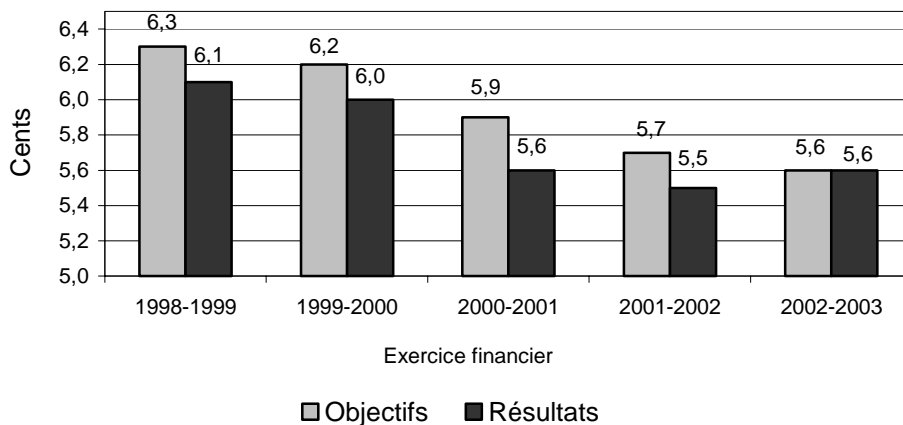
Graphique 12 Sommes recouvrées à titre de créances fiscales



Indicateur 2

Coût unitaire par dollar recouvré.

Graphique 13 Évolution du coût unitaire par dollar recouvré



Pour l'exercice 2002-2003, la performance atteinte est attribuable, notamment, au rendement du personnel, à l'ajout d'effectifs, au traitement plus rapide des arrivages de dossiers par le centre d'appels facilité, entre autres, par une utilisation plus efficiente du générateur d'appels et, finalement, à une amélioration constante de la disponibilité du système de perception intégré des créances (SPIC).

Depuis décembre 1993, les moyens de recouvrement incluent la compensation gouvernementale des créances fiscales. Par ce moyen, le Ministère peut retenir les sommes payables par les organismes gouvernementaux à des fournisseurs, des salariés ou des bénéficiaires de l'État pour les appliquer au paiement de leurs dettes fiscales. En 2002-2003, les comptes à payer soumis par les ministères et organismes ont permis d'accélérer les rentrées fiscales de 31,7 millions de dollars. La compensation a également permis d'accélérer les rentrées de créances alimentaires pour un montant de 0,8 million de dollars. Enfin, le Ministère a compensé des créances autres que fiscales et alimentaires pour un montant de 34,4 millions de dollars à la suite de l'accaparement de remboursements d'impôt des particuliers. Ces montants ont servi à payer des dettes au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (19,6 millions de dollars), au ministère de l'Éducation (14,3 millions de dollars) ainsi qu'à la Régie des rentes du Québec (0,5 million de dollars).

Objectif 3.2.2

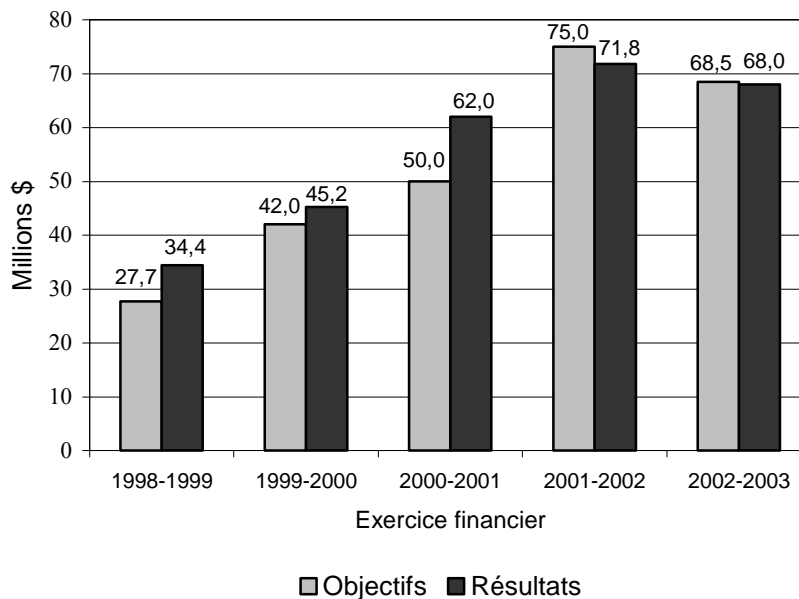
Recouvrer les sommes dues aux créancières et créanciers alimentaires.

Indicateur 1

Taux de réalisation des recettes prévues en créances alimentaires selon les objectifs financiers.

Les activités de recouvrement des créances alimentaires du Ministère sont confiées au Centre de perception fiscale (CPF). Dans le cadre de ses activités de recouvrement des créances alimentaires, le CPF avait comme objectif de récupérer 68,5 millions de dollars, au cours de l'exercice 2002-2003. Les résultats présentent des recettes alimentaires de 68 millions de dollars, comparativement à 71,8 millions de dollars pour l'exercice précédent.

Graphique 14 Sommes recouvrées à titre de créances alimentaires



Pour l'exercice 2002-2003, la diminution des recettes alimentaires s'explique, notamment, par une diminution de l'effectif par rapport à l'exercice précédent, une diminution de l'ordre de 7,6 % de l'inventaire des dossiers à traiter ainsi qu'une diminution de 7 % de la valeur moyenne des créances des dossiers à traiter.

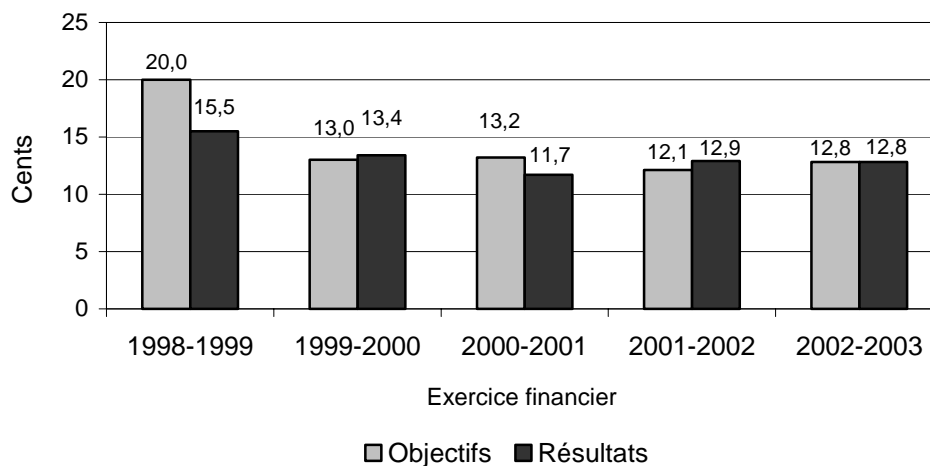
Indicateur 2

Coût unitaire par dollar recouvré.

Pour 2002-2003, le coût moyen est de 12,8 cents par dollar perçu, comparativement à 12,9 cents en 2001-2002. L'augmentation de la productivité s'explique par la compétence et l'expérience

accrues des ressources ajoutées l'an dernier. Celles-ci étaient en formation et en apprentissage pendant une partie de l'exercice 2001-2002.

Graphique 15 Coût par dollar recouvré – Créances alimentaires



Indicateur 3

Délai de la première intervention de perception à la suite de la réception du dossier physique ou électronique de pension alimentaire au Centre de perception fiscale.

Le Centre de perception fiscale a effectué une première intervention de recouvrement dans le délai cible de 30 jours dans plus de 99 % des cas (79 % en 2001-2002). Le délai moyen de la première intervention de recouvrement a été de 5 jours en 2002-2003 (76 jours en 2001-2002). Ces résultats s'expliquent par un meilleur contrôle des inventaires, ce qui permet de traiter les dossiers reçus au fur et à mesure ainsi que de verser plus rapidement leur pension aux créanciers.

Orientation 4 : Assurer la protection des renseignements confidentiels

Axe d'intervention 4.1

Consolider la mise en place des mécanismes de protection.

Objectif 4.1.1

Assurer la protection des renseignements confidentiels en appliquant les mesures découlant du Plan d'action gouvernemental et celles déjà formulées par les instances concernées.

Indicateur 1

Mesures appliquées.

Dans le but d'assurer la protection des renseignements confidentiels, divers examens ont été effectués au cours des dernières années et ont donné lieu à la production de rapports (rapport de la Commission d'accès à l'information du Québec [CAI], Plan d'action gouvernemental sur la protection des renseignements personnels, rapport Moisan, rapport du Comité tripartite). Ces rapports énonçaient globalement quelque 148 recommandations ou mesures. Au 31 mars 2003, 100 % de ces dernières sont mises en place ou prises en compte et 16 % de celles-ci l'ont été au cours de l'exercice financier 2002-2003.

La réalisation de ces dernières recommandations couvre essentiellement la mise en œuvre de la *Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives relativement à la protection des renseignements confidentiels*, sanctionnée en mai 2002. La révision du cadre normatif en matière de confidentialité, les lignes directrices sur la tenue de sondages et sur la réalisation du plan triennal des sondages à produire, les modifications à apporter aux modalités contractuelles et les ententes à soumettre à la CAI en sont des exemples.

Dans la foulée du plan d'action gouvernemental sur la protection des renseignements personnels, le Ministère a achevé l'organisation de la protection des renseignements confidentiels entreprise l'an dernier. Le renforcement du rôle stratégique du Comité ministériel de protection des renseignements confidentiels, la tenue de rencontres régulières, le suivi rigoureux des mandats découlant du plan d'action en matière de protection des renseignements ainsi que la mise en œuvre du réseau ministériel des répondants en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements confidentiels complètent cette structure organisationnelle. De plus, des attentes en matière de protection des renseignements ont été signifiées à tous les gestionnaires.

Le Ministère accorde une grande importance à la prise en considération des recommandations de la CAI. À cet effet, une refonte importante du *Plan d'utilisation des fichiers de renseignements externes* a permis au Ministère d'actualiser ses besoins. De plus, le 26 juin 2002, le Ministère a soumis à la CAI un rapport d'activités, pour l'exercice terminé au 31 mars 2002, relativement aux fichiers de renseignements obtenus en vertu du plan d'utilisation à des fins de comparaison, de couplage ou d'appariement. Ce rapport ainsi que l'avis de la CAI ont été déposés à l'Assemblée nationale le 30 octobre 2002.

Indicateur 2

Mesures mises en place visant à contrôler l'accès aux aires de travail et à assurer la destruction sécuritaire des supports d'information.

Le Ministère a entrepris, au cours de l'exercice, l'optimisation et la consolidation de l'infrastructure des systèmes informatisés de contrôle d'accès aux locaux afin d'être en mesure de relier les systèmes installés dans les bureaux régionaux à celui de l'établissement principal. De plus, le logiciel d'identification du personnel a été mis à niveau. Enfin, la destruction des supports papier d'information est réalisée de façon continue par une firme spécialisée dans ce domaine.

L'année financière 2002-2003 a aussi donné lieu à la réalisation d'actions complémentaires témoignant également de la préoccupation du Ministère à assurer un haut niveau de protection.

- Des travaux ont été effectués afin de poursuivre le développement de mécanismes de surveillance supplémentaire en rapport avec l'utilisation des systèmes informatiques.
- La Direction de la vérification interne et des enquêtes remplit des mandats portant sur la protection des renseignements confidentiels.
- Le Ministère, par l'intermédiaire des directions générales visées, a traité 249 demandes d'accès aux documents dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* au cours de l'exercice financier 2002-2003. Ce nombre représente une diminution de 45 % des demandes d'accès reçues au Ministère, comparativement à une hausse de 39 % constatée au cours de l'exercice précédent.

Indicateur 3

Taux de confiance des citoyens.

Selon un sondage réalisé auprès des entreprises et des particuliers, 98 % des entreprises et des particuliers considèrent important le traitement sécuritaire et confidentiel de leurs demandes ou de leurs dossiers. De plus, 84 % des entreprises et 82 % des particuliers sont satisfaits des services du Ministère à cet égard.

Objectif 4.1.2

S'assurer que le personnel est formé et sensibilisé de façon continue à la confidentialité des renseignements qui lui sont confiés.

Indicateur 1

Déclarations de discrétion remplies.

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Ministère a révisé ses orientations en matière de sensibilisation axées sur la signature annuelle d'une déclaration de discrétion. L'ensemble du personnel régulier, occasionnel et saisonnier du Ministère a signé cette déclaration. Elle comporte un engagement à la confidentialité axé sur la mission ministérielle, le maintien de la relation de confiance de tout le personnel du Ministère avec les citoyens et les entreprises et le

comportement à adopter pour suivre les règles de confidentialité et faire preuve d'une conduite éthique guidée par les valeurs ministérielles.

De plus, les directions générales ont réalisé des activités de sensibilisation et de formation favorisant les échanges et la compréhension de l'importance de la protection des renseignements.

Indicateur 2

Communication avec le personnel.

Le Ministère a préparé et offert une formation aux gestionnaires sur les modifications en matière de confidentialité apportées à la *Loi sur le ministère du Revenu* par la sanction de la *Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives relativement à la protection des renseignements confidentiels*, en mai 2002. Les gestionnaires ont ensuite agi à titre d'agents multiplicateurs dans leur direction générale respective. Au total, 6 000 personnes étaient en mesure de répondre adéquatement aux demandes des citoyens au lendemain de la sanction du projet de loi. De plus, le personnel et les gestionnaires ont pu compter par la suite sur la mise en place d'une structure de soutien et de diffusion pour répondre à des questions particulières.

Plusieurs autres actions visant à sensibiliser et à former le personnel ont été tenues au cours de l'exercice. De plus, les directions générales ont mis en place des plans de formation en lien avec leurs réalités opérationnelles, comportant un volet de protection des renseignements. Enfin, au moment de son entrée en fonction, chaque employé est systématiquement informé sur son devoir de confidentialité lors des sessions d'accueil organisées tant par le Ministère que par son gestionnaire.

Orientation 5 : Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel

Axe d'intervention 5.1

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

Objectif 5.1.1

Faire connaître annuellement, à tous les membres du personnel, les objectifs ministériels, la contribution attendue d'eux et rendre compte des résultats atteints.

Indicateur 1

Diffusion au personnel du plan stratégique et des plans tactiques et opérationnels ainsi que signification des attentes.

Le plan stratégique a été placé dans les sites intranet et Internet du Ministère et les gestionnaires ont présenté les objectifs au personnel et leur plan d'action annuel.

De plus, des attentes particulières, basées sur l'atteinte de résultats, ont été signifiées à 97 % des gestionnaires en 2002-2003.

Indicateur 2

Évaluations réalisées sur la base des attentes.

D'une part, en fin d'exercice, tous les gestionnaires sont évalués en fonction des résultats atteints par rapport aux objectifs de leurs secteurs d'activités et à leurs attentes particulières.

D'autre part, conformément aux principes de la modernisation de la gestion gouvernementale, le Ministère s'est doté d'une politique en matière de gestion du rendement et a entrepris la révision du processus d'évaluation des employés en vue de remplacer les fiches de notation par une grille d'évaluation, fondée sur la signification d'attentes à chaque employé.

Objectif 5.1.2

Associer le personnel et ses représentants aux travaux de révision et d'amélioration des façons de faire.

Indicateur 1

Consultations effectuées.

Le Ministère fait participer son personnel à ses projets. Plusieurs employés ont été consultés ou mis à contribution dans les divers mandats exécutés ou en cours. De plus, conformément à la mise en œuvre de l'entente sur l'organisation du travail dans la fonction publique, intervenue entre le gouvernement du Québec, les organisations syndicales signataires et l'Association des cadres du gouvernement du Québec, le Ministère a conclu une entente qui lui est propre avec les représentants du Syndicat de la fonction publique du Québec et du Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec. La conclusion de cette entente a permis l'établissement de partenariats en matière d'organisation du travail.

Indicateur 2

Comités de travail (CMOT, CCOT et autres).

Parmi les formes de partenariat, la contribution du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) aux travaux relatifs au Plan ministériel d'amélioration des services et à ceux relatifs à la planification stratégique ainsi que l'engagement du CMOT dans le déploiement des services électroniques, en ce qui regarde le volet de l'organisation du travail, sont à noter.

Objectif 5.1.3

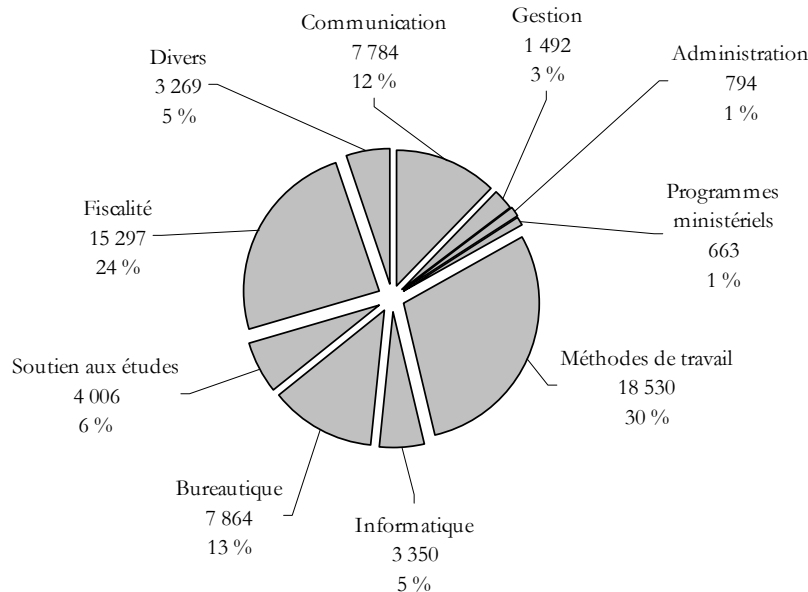
Maintenir et développer l'expertise ainsi que la compétence du personnel.

Indicateur

Journées de formation.

En 2002-2003, le Ministère a consacré 63 049 jours-personnes à la formation et au perfectionnement du personnel, comparativement à 55 415 jours-personnes en 2001-2002.

Graphique 16 Formation et perfectionnement du personnel –
Répartition des jours-personnes par thèmes de formation



Indicateur 2

Pourcentage de la masse salariale que représente le coût de la formation.

Le Ministère a investi en formation l'équivalent de 15,7 millions de dollars en 2002-2003, comparativement à 12,9 millions de dollars en 2001-2002. Si on tient compte des coûts afférents à la conception et à la diffusion de la formation, ceci représente 4 % de la masse salariale de 2002-2003, comparativement à 3,6 % en 2001-2002.

Objectif 5.1.4

Planter d'ici mars 2003 la politique ministérielle visant la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

Indicateur 1

Activités d'intervention-conseil réalisées.

À la suite des rencontres tenues auprès de gestionnaires et des responsables de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, plusieurs constats se sont dégagés et ceux-ci ont conduit à des actions immédiates, comme la tenue de concours et le déplacement de personnel.

Indicateur 2

Planification de la main-d'œuvre effectuée d'ici 2003.

Toutes les directions générales ont réalisé les travaux nécessaires en vue de l'élaboration du plan ministériel. Ceci permettra pour le prochain exercice de détenir une lecture complète de la réalité, de produire un document sur la planification de la main-d'œuvre et, ainsi, de poser des actions complètes en matière de dotation, de développement des personnes et de mobilité.

Indicateur 3

Relève de gestion identifiée.

Le Programme ministériel de développement de la relève de gestion a permis de sélectionner, en 2002-2003, 32 participants qui réaliseront leur plan personnalisé de développement au cours de l'année 2003 et auront accès à différents moyens pour favoriser le développement de leurs compétences de gestion.

La mise en œuvre de ce programme représente un moyen privilégié pour soutenir les employés qui démontrent du potentiel de gestion et qui désirent suivre cette voie. Ce programme s'adresse au personnel régulier du Ministère qui désire accéder à un premier emploi de gestion. Un comité de coordination composé d'un représentant de chaque direction générale assure la mise en œuvre et le suivi du Programme.

Objectif 5.1.5

S'assurer que le personnel est sensibilisé de façon continue à l'importance d'un comportement éthique exemplaire.

Indicateur 1

Nombre d'activités réalisées.

En continuité avec la réalisation du plan d'action ministériel en éthique adopté en juin 2000, la formation des gestionnaires a été complétée par des sessions d'une à deux journées, pour un total de 734 jours-personnes. De plus, 3 500 employés ont reçu de une demi-journée à une journée de formation en éthique, pour un total de plus de 2 600 jours-personnes. Par ailleurs, la préoccupation de l'éthique est intégrée à toutes les étapes de la formation conçue et offerte dans le cadre du profil de compétences des gestionnaires. Ainsi, une formation de deux jours a été donnée à tout le personnel inscrit au Programme ministériel de développement de la relève de gestion et les nouveaux gestionnaires du Ministère reçoivent également cette formation.

Une période de sensibilisation à l'éthique est donnée lors des sessions d'accueil et d'intégration des nouveaux employés. De plus, les nouveaux employés reçoivent une pochette d'accueil dont un volet entier est consacré à l'éthique, à la déontologie, aux normes et aux exigences du Ministère par rapport à la confidentialité, aux conflits d'intérêts et au travail à l'extérieur.

Indicateur 2

Consultations auprès du personnel.

Un groupe de coordination ministérielle, de même qu'un groupe témoin composé de représentants d'unités administratives du Ministère, ont offert un soutien aux gestionnaires et aux employés vivant des problématiques éthiques. En 2002-2003, plus de 5 000 employés ont assisté à des activités de sensibilisation à l'éthique tenues par ces intervenants.

Résultats liés à l'utilisation des ressources

Sommaire

Les ressources humaines

Le Ministère a utilisé 8 970 équivalents temps complet (ETC) au lieu de l'effectif autorisé de 8 419 ETC. Ce dépassement est dû à l'affectation de ressources additionnelles pour assurer le suivi du régime d'assurance médicaments et pour intensifier les actions de lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale. Des 7 347 employés permanents en poste, 45 % étaient des hommes et 55 % étaient des femmes.

Les ressources financières

À la fin de l'exercice financier, les crédits totaux s'élèvent à 790,8 millions de dollars, incluant le budget du compte de gestion de la TPS qui s'élève à 112,7 millions de dollars. Les dépenses réelles de l'exercice se sont élevées à 770,7 millions de dollars, représentant des crédits inutilisés de 20,2 millions de dollars.

De plus, le Ministère gère trois fonds spéciaux : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information.

Les ressources matérielles

Le Ministère a complété l'aménagement de certains bureaux régionaux et a déplacé plus de 500 employés de son établissement principal de Sainte-Foy vers de nouveaux locaux.

Par ailleurs, les systèmes téléphoniques comptent plus de 3 000 lignes d'entrée, dont près du tiers sont réservées aux 14 centres d'appels. Ceci a permis de répondre à 4,7 millions de demandes de renseignements pour l'exercice financier 2002-2003.

Les ressources informationnelles

La réalisation du plan d'affaires 2001-2006 s'est poursuivie selon trois composantes :

- les continuités, telles les améliorations des systèmes existants et les acquisitions de biens informatiques ;
- la poursuite des projets de mise à jour de la documentation destinée au personnel des services opérationnels ;
- les projets incontournables, soit la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la TPS.

Plus de 77 % de l'augmentation totale de 102 ETC consacrés aux technologies de l'information est attribuable, notamment, au démarrage de projets majeurs.

4.1 Les ressources humaines

4.1.1 L'effectif utilisé

L'effectif utilisé par le Ministère, pour l'exercice terminé le 31 mars 2003, a été de 8 970 équivalents temps complet (ETC) par rapport à l'effectif autorisé de 8 419. Ce dépassement de 551 ETC utilisés par rapport à cet effectif autorisé s'explique par une marge de manœuvre de 3 % de l'effectif total autorisé par le Conseil du trésor. De plus, les actions de lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale ont été intensifiées à la suite de la mesure annoncée dans le discours sur le budget du 1^{er} novembre 2001. Finalement, le Ministère a affecté des ressources pour assurer le suivi du régime d'assurance médicaments. À cet égard, le tableau 12 présente l'effectif réparti par principales activités ainsi que le pourcentage des efforts consacrés à chaque type d'activité.

La comparaison de l'utilisation de l'effectif de 2002-2003, par rapport à celui de 2001-2002, révèle une augmentation de 525 ETC. Les augmentations les plus importantes se trouvent dans les activités de récupération fiscale et les services à la clientèle.

Enfin, pour l'exercice financier 2002-2003, le Ministère a maintenu un ratio d'encadrement inférieur à la moyenne gouvernementale, qui est de 1/16. Cela représente le nombre moyen de personnes supervisées par gestionnaire. Au 31 mars 2003, le taux d'encadrement au Ministère est de 1/26.

Tableau 12 Effectif utilisé par types d'activités

Types d'activités	2000-2001 ETC	%	2001-2002 ETC	%	2002-2003 ETC	%
Services à la clientèle						
Service-client	1 196,6		1 271,1		1 388,9	
Interprétation	97,7		106,7		109,0	
Oppositions et Contentieux	176,8		170,9		177,9	
Direction du traitement des plaintes	12,4		10,8		10,3	
Communications	27,0		31,0		31,1	
Total – Services à la clientèle	1 510,5	18,4	1 590,5	18,9	1 717,2	19,1
Récupération fiscale – Perception						
Recotisation	168,3		112,0		167,4	
Non-production	145,6		127,0		137,7	
Vérification	1 659,7		1 639,9		1 763,3	
Perception	703,1		758,7		837,7	
Total – Récupération fiscale – Perception	2 676,7	32,5	2 637,6	31,2	2 906,1	32,4
Traitement de masse						
Encaissement	131,4		131,8		133,0	
Traitement	611,3		626,3		603,3	
Perception des pensions alimentaires	515,5		509,2		526,8	
Cotisation	699,5		749,6		733,2	
Total – Traitement de masse	1 957,7	23,8	2 016,9	23,9	1 996,3	22,3
Technologies et services techniques						
Traitement informatique	180,0		192,0		187,1	
Développement et entretien ¹	401,1		443,4		471,8	
Services techniques ²	386,4		404,6		456,8	
Formulaires	75,3		60,5		64,7	
Total – Technologies et services techniques	1 042,8	12,7	1 100,5	13,0	1 180,4	13,2
Autres activités						
Conseil ³	30,9		37,9		42,1	
Services administratifs ⁴	257,6		269,7		304,5	
Planification et administration centrales ⁵	427,0		451,2		479,1	
Total – Autres activités	715,5	8,7	758,8	9,0	825,7	9,2
Encadrement	324,1	3,9	340,9	4,0	344,4	3,8
Total global	8 227,3	100	8 445,2	100	8 970,1	100

1. En incluant la centrale de données.

2. À la Direction générale de la capitale et des régions, à la Direction générale de la métropole, à la Direction générale du traitement et des technologies, à la Direction générale de la législation et des enquêtes et au Centre de perception fiscale, ces activités comprennent les méthodes et procédés, la bureautique, la formation et la participation des utilisateurs au développement de leurs systèmes.

3. Le conseil comprend les activités de la Direction des études économiques, fiscales et statistiques de la Direction générale de la planification, des programmes et du budget.

4. À la Direction générale de la capitale et des régions, à la Direction générale de la métropole, à la Direction générale du traitement et des technologies, à la Direction générale de la législation et des enquêtes et au Centre de perception fiscale, ces activités comprennent principalement l'administration décentralisée des ressources humaines et budgétaires, la programmation et le suivi des plans d'action ainsi que le secrétariat des directions générales et régionales.

5. Ces activités comprennent les services fournis par la Direction générale des ressources humaines et matérielles, la Direction générale de la planification, des programmes et du budget (sauf le conseil) et le Bureau de la sous-ministre (sauf la Direction des communications et la Direction du traitement des plaintes).

Le tableau qui suit présente la distribution par grandes catégories d'emploi du personnel régulier en poste au 31 mars 2003. Il exclut les postes vacants. L'augmentation de 265 employés réguliers, entre le 31 mars 2002 et le 31 mars 2003, s'explique principalement par l'ajout de postes réguliers, la conversion des postes occasionnels en postes réguliers et la nomination à des postes réguliers d'employés occasionnels déclarés aptes à la suite de la tenue de concours réservés ou de concours de recrutement.

Au 31 mars 2003, 45 % des 7 347 employés permanents en poste étaient des hommes ; 55 % étaient des femmes. Au 31 mars 2003, on comptait également 112 femmes cadres, soit 31,6 % du nombre total de cadres.

Tableau 13 Personnel régulier en poste au 31 mars 2003

Catégories d'emploi	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Cadres	337	357	354
Professionnels	1 677	1 980	2 146
Techniciens	2 472	3 069	3 201
Employés de bureau	1 372	1 665	1 635
Ouvriers	9	11	11
Total	5 867	7 082	7 347

4.1.2 Les stages pour les jeunes étudiants

L'embauche d'étudiants fait partie intégrante des mesures inscrites au plan d'action pour le rajeunissement de la fonction publique québécoise. Le Ministère met tout en œuvre pour faire de ce programme un succès et ainsi permettre à de jeunes étudiants de développer leurs compétences et d'acquérir de nouvelles expériences professionnelles de travail. Le Ministère a accueilli 143 étudiants au cours de la période estivale 2002 et 58 étudiants stagiaires ont été accueillis au cours de l'année 2002-2003. De plus, 21 étudiants ont eu accès à des emplois à temps partiel du mois d'octobre au mois d'avril 2003, dans le cadre de l'entente de gestion conclue avec le Secrétariat du Conseil du trésor et le Centre de perception fiscale. Le Ministère a largement atteint l'objectif gouvernemental visant à faire une place équitable à la diversité ethnique québécoise en assurant une représentation de 52 % d'étudiants québécois anglophones, autochtones ou membres de communautés culturelles.

4.1.3 Le régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail sont d'accroître la qualité de vie ainsi que la motivation du personnel tout en permettant au Ministère de dégager des économies salariales. Les économies réalisées sont utilisées pour assurer, entre autres, le maintien des emplois ainsi que le développement de l'employabilité et pour faciliter les départs à la retraite.

L'évaluation annuelle de l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail a permis de constater qu'au 31 mars 2003, 1 378 personnes avaient adhéré à ce régime, soit 8 de plus qu'au 31 mars 2002, dont 15 cadres, 360 professionnels et 1 003 techniciens, employés de bureau ou ouvriers.

4.2 Les ressources financières

4.2.1 Le budget et les dépenses en 2002-2003

Les crédits totaux du Ministère, à la fin de l'exercice financier 2002-2003, s'élèvent à 912,8 millions de dollars, incluant le budget du compte de gestion de la TPS qui s'élève à 112,7 millions de dollars. Les dépenses réelles de l'exercice se sont élevées à 892,7 millions de dollars, représentant des crédits inutilisés de 20,2 millions de dollars. Le tableau 14 présente les principales données.

Écart entre les dépenses réelles et le budget 2002-2003

La majeure partie de l'écart entre les dépenses réelles et le budget 2002-2003, soit 13,7 millions de dollars, concerne les crédits votés. Cet écart est dû principalement aux dépenses de fonctionnement qui ont été inférieures de 9,6 millions de dollars au budget de même qu'à la dépense de rémunération qui a été inférieure de 1,7 million de dollars aux prévisions. En effet, afin de répondre aux objectifs de réduction des dépenses du gouvernement pour l'exercice 2002-2003, le Ministère a dû réduire au maximum ses dépenses. Finalement, toujours dans le but de répondre aux demandes de réduction des dépenses du gouvernement et à la suite de l'augmentation des autres sources de revenus du Fonds des pensions alimentaires, la subvention d'équilibre versée par le Ministère à ce fonds a été moins élevée de 2,1 millions de dollars que prévu.

Quant aux crédits permanents, il y a un écart de 6,1 millions de dollars entre la dépense réelle et le budget. Cet écart s'explique entièrement par la dépense d'intérêts sur remboursement qui a été moins élevée que prévu. En effet, plusieurs dossiers importants, dont le règlement avait initialement été prévu pour 2002-2003, n'ont finalement pas été réglés au cours de l'exercice.

Par ailleurs, selon les dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, il est possible, sous certaines conditions, de reporter à l'exercice suivant un crédit voté non utilisé à la fin de l'année financière. Ce mécanisme a pour but d'améliorer les pratiques de gestion en permettant aux ministères et organismes d'utiliser l'année suivante certaines sommes économisées au cours d'une année. Grâce à ces dispositions et à l'effort faisant suite à la demande de réduction des dépenses du gouvernement, le Ministère reporte des crédits de l'ordre de 11,3 millions de dollars à son budget de 2003-2004.

Finalement, la dépense extrabudgétaire pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois s'est chiffrée à 112,4 millions de dollars par rapport au budget de 112,7 millions de dollars.

Écart entre les dépenses de 2002-2003 et celles de l'exercice précédent

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses liées aux crédits votés ont augmenté de 40,2 millions de dollars. Cette augmentation provient principalement de la rémunération qui présente une croissance de 18,8 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Différents facteurs sont à l'origine de cette croissance, dont les avantages accordés par les conventions collectives de travail, les avancements d'échelon et les avantages sociaux. La croissance dans le domaine des activités de récupération fiscale et des services à la clientèle de même que l'intensification des actions de lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale ont également nécessité l'ajout de plusieurs ressources. Quant à la hausse des dépenses de fonctionnement de 10 millions de dollars, elle s'explique en partie par l'inflation, la croissance du coût des loyers ainsi que l'augmentation des dépenses d'aménagement et de mobilier. De plus, la mise en place

de la phase II du projet des services électroniques est venue augmenter les dépenses de fonctionnement. La dépense liée au Fonds de perception a également connu une croissance de 7,4 millions de dollars à la suite de l'augmentation du coût des conventions collectives et de l'ajout de personnel pour réaliser des programmes additionnels de perception. Finalement, les sommes affectées au Fonds des technologies de l'information ont augmenté de 3 millions de dollars afin de pourvoir à la croissance de sa dépense d'amortissement.

Au chapitre des crédits permanents, les dépenses ont augmenté de 124,9 millions de dollars. Cette hausse s'explique, entre autres, par la provision pour créances douteuses qui a augmenté de 135 millions de dollars par rapport à 2001-2002. Par ailleurs, la baisse de 10 millions de dollars des intérêts sur remboursement est attribuable en partie au fait qu'en 2001-2002, un grand nombre de dossiers exceptionnels avaient été réglés, ce qui avait contribué à faire augmenter indûment la dépense. En outre, la moyenne mensuelle des intérêts versés en 2002-2003 a diminué de 0,2 million de dollar par rapport à 2001-2002, entraînant une baisse de la dépense d'intérêts sur remboursement de 2,4 millions de dollars.

Enfin, la dépense extrabudgétaire pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois a augmenté de 6,9 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cela s'explique principalement par l'ajout de 77 équivalents temps complet en 2002-2003.

Tableau 14 Sommaire des écarts de budget et de dépenses

Par crédits	(milliers \$)					Écarts de dépenses par rapport à 2001-2002
	2000-2001	2001-2002	2002-2003		Écarts de budget	
	Dépenses ¹	Dépenses ²	Dépenses ³	Budget		
Crédits votés						
Programme 01 – Administration fiscale						
Rémunération	234 093	247 520	266 366	268 109	- 1 743	18 846
Fonctionnement	71 788	73 123	83 117	92 684	- 9 567	9 994
Amortissement – Immobilisations	1 139	1 027	1 224	1 500	- 276	197
Acquisition d'immobilisations et avances	1 483	2 200	1 722	1 758	- 36	- 478
Transferts	101	124	124	124	0	0
Affectation aux fonds spéciaux						
Fonds de perception	34 781	33 137	40 518	40 537	- 19	7 381
Fonds des pensions alimentaires	38 478	39 795	41 049	43 154	- 2 105	1 254
Fonds des technologies de l'information	28 314	29 271	32 282	32 282	0	3 011
Total des crédits votés	410 177	426 197	466 402	480 148	- 13 746	40 205
Crédits permanents						
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	4 473	3 902	4 064	4 064	0	162
Intérêts sur remboursement	37 258	42 035	31 687	37 832	- 6 145	- 10 348
Provision pour créances douteuses	265 102	143 060	278 100	278 100	0	135 040
Total des crédits permanents	306 833	188 997	313 851	319 996	- 6 145	124 854
Total – Programme 01 – Administration fiscale	717 010	615 194	780 253	800 144	- 19 891	165 059
Crédits extrabudgétaires						
Compte de gestion de la TPS	102 785	105 464	112 401	112 705	- 304	6 937
Total global	819 795	720 658	892 654	912 849	- 20 195	171 996

1. Données des comptes publics 2000-2001.
2. Données des comptes publics 2001-2002.
3. Données préliminaires.

4.2.2 Les fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale. Ce type de fonds permet de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en précisant les dépenses et les revenus liés à cette fin.

Trois fonds spéciaux font partie du budget du Ministère : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information.

Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services afférents au recouvrement des créances du Ministère. Pour l'exercice financier 2002-2003, les revenus du Fonds de perception ont augmenté de 11,5 millions de dollars, par rapport à l'exercice 2001-2002, pour totaliser 79,7 millions de dollars. Cette hausse provient en majeure partie des sommes versées au Fonds de perception pour la mise en place de programmes additionnels de perception des créances fiscales.

Concernant les dépenses de fonctionnement, celles-ci se sont élevées à 75,9 millions de dollars en 2002-2003, par rapport à 69,1 millions de dollars en 2001-2002. Cette hausse des dépenses de 6,8 millions de dollars s'explique principalement par l'ajout de personnel pour la réalisation de programmes additionnels de perception de même que par les augmentations salariales découlant des conventions collectives.

Quant aux investissements, ils ont été sensiblement du même ordre que lors de l'exercice précédent, soit 2 millions de dollars en 2002-2003, par rapport à 2,5 millions de dollars en 2001-2002.

Tableau 15 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses¹

	2000-2001	(milliers \$) 2001-2002	2002-2003
Revenus			
Honoraires de perception			
Ministère du Revenu	42 232	40 694	48 547
Fonds des pensions alimentaires	6 834	8 689	8 470
Autres fonds spéciaux et organismes	3 167	3 342	5 962
Frais de recouvrement	15 749	15 364	16 706
Autres revenus	309	98	44
Total des revenus	68 291	68 187	79 729
Dépenses de fonctionnement	64 683	69 148	75 943
Revenu net (perte nette)	3 608	(961)	3 786
Investissements	1 078	2 503	2 004

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement à partir des sommes affectées aux fonds spéciaux du Ministère, des revenus d'intérêts, des frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et d'une subvention du gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

À cet égard, les revenus et les dépenses du Fonds des pensions alimentaires se sont élevés à 43,2 millions de dollars, par rapport à 41,6 millions de dollars en 2001-2002, pour une hausse de 1,6 million de dollars. Cette hausse s'explique en majeure partie par l'ajout de l'effectif nécessaire pour répondre à l'augmentation de la charge de travail due aux nouveaux dossiers à traiter, par les efforts additionnels consacrés au recouvrement des créances alimentaires de même que par l'augmentation du coût de l'application des conventions collectives.

Par ailleurs, au cours de l'exercice financier 2002-2003, le Fonds a réalisé de nouveaux investissements capitalisables pour un montant de 1,3 million de dollars, soit 0,2 million de dollars de moins que l'année précédente.

Tableau 16 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses¹

	(milliers \$)		
	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Revenus			
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	38 478	39 795	41 050
Subvention du gouvernement du Canada	712	359	422
Intérêts	124	153	174
Frais d'arrérages et autres	1 031	1 314	1 525
Total des revenus	40 345	41 621	43 171
Dépenses de fonctionnement	40 345	41 621	43 171
Investissements	1 584	1 554	1 329

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par le Ministère pour ses projets d'investissements en technologie de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques. Dans un souci d'améliorer l'efficacité de son organisation et pour toujours mieux servir sa clientèle, le Ministère est constamment à l'affût des nouvelles technologies de l'information pour traiter les volumes importants de dossiers et pour mettre en place, lorsque requis, de nouveaux systèmes fiables et conviviaux.

Or, depuis sa création en avril 1996, des investissements importants de l'ordre de 237 millions de dollars ont été effectués. Tous ces développements sont capitalisés sur une période de trois ou cinq ans, selon la nature des biens acquis. La dépense d'amortissement accumulée est de 136 millions de dollars au 31 mars 2003.

Le Fonds est financé par des revenus de gestion, de location d'équipements et de systèmes informatiques provenant du Ministère. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, les dépenses d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Tout comme le Fonds des pensions

alimentaires, le Fonds des technologies de l'information doit présenter un état des résultats équilibré.

Pour l'exercice financier 2002-2003, les dépenses de fonctionnement du Fonds des technologies de l'information ont été de 34 millions de dollars, comparativement à 31,1 millions de dollars en 2001-2002. Cette variation provient principalement de l'augmentation de la dépense d'amortissement. Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont totalisé 43,9 millions de dollars en 2002-2003 par rapport à 35,5 millions de dollars en 2001-2002, soit une hausse de 8,4 millions de dollars. Cette augmentation est attribuable, notamment, au démarrage en 2002-2003 de projets majeurs de développement, tels la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la TPS ainsi que le déploiement des services électroniques.

Tableau 17 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses¹

	(milliers \$)			
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	Cumulatif depuis 1996
Revenus	30 084	31 069	34 048	150 059
Amortissement	26 816	28 802	31 782	136 036
Intérêts	2 931	1 862	1 824	12 117
Frais de gestion	337	405	442	1 906
Total des dépenses	30 084	31 069	34 048	150 059
Investissements	26 286	35 461	43 918	237 107

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

4.3 Les ressources matérielles

Le Ministère a complété les aménagements afin de fournir au personnel du Ministère des aires de travail répondant à ses besoins. Entre autres, il a complété les aménagements permettant une localisation plus équilibrée des ressources de certains bureaux régionaux et déplacé plus de 500 employés à l'extérieur de son établissement principal, situé à Sainte-Foy.

Les télécommunications jouent un rôle important dans les activités quotidiennes du Ministère, puisque ses systèmes téléphoniques comptent plus de 3 000 lignes d'entrée. Près du tiers (900) de ces lignes sont réservées exclusivement aux 14 centres d'appels fonctionnant en réseau dans différentes régions du Québec. Les centres d'appels du Ministère ont répondu à près de 4,7 millions de demandes de renseignements en 2002-2003. Il s'agit du plus important réseau de centres d'appels du gouvernement du Québec.

Les infrastructures mises en place ainsi que l'expertise développée permettent de répondre aux besoins actuels et futurs. La taille des centres d'appels du Ministère et le déploiement d'une technologie uniforme assurent la fiabilité et la constance des communications.

4.4 Les ressources informationnelles

Le Ministère a poursuivi, en 2002-2003, la réalisation du plan établi pour les années 2001-2006 en matière de technologies de l'information. Ce plan prévoit des investissements sur une période de cinq ans de l'ordre de 249,4 millions de dollars, dont 45 millions en 2002-2003 pour trois composantes :

- les continuités, telles les améliorations aux systèmes existants, l'évolution de l'infrastructure technologique et les acquisitions de biens informatiques ;
- la poursuite de projets en cours, tels le développement et le déploiement des services électroniques ainsi que la mise en œuvre du plan triennal de sécurité informatique ;
- les projets incontournables, soit la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la TPS.

Par ailleurs, en raison de l'importance des trois refontes, le Ministère a mis en place une direction dont le mandat est, d'une part, de veiller à la standardisation des modalités de gestion de projet en ce qui concerne, notamment, les pratiques de gestion, le suivi des travaux, le suivi des budgets et la reddition de comptes et, d'autre part, d'appuyer à cette fin les équipes des refontes.

De plus, le Ministère a déposé auprès du Conseil du trésor son plan de gestion des ressources informationnelles, et ce, afin de se conformer aux mécanismes de gouvernance du nouveau cadre de gestion des ressources informationnelles.

4.4.1 Le portrait du parc informatique

Le parc informatique du Ministère est constitué de 13 454 micro-ordinateurs, de 331 terminaux et de 389 claviers de saisie. Il totalise plus de 14 000 postes de travail. La valeur de remplacement du parc est estimée à plus de 65 millions de dollars, en incluant les équipements d'infrastructure du réseau (serveurs, aiguilleurs, etc.).

Il n'y a pas de croissance significative du parc en 2002-2003, puisque 3 399 appareils se sont ajoutés en cours d'année alors que 3 295 appareils ont été retirés en raison, principalement, de leur désuétude. L'utilisation du micro-ordinateur comme poste de travail multifonctionnel est un standard d'organisation du travail pour chaque employé. Les données de l'année 2002-2003 viennent confirmer cet énoncé, puisque le tableau 18 démontre que les terminaux ont été retirés approximativement en même quantité que l'ajout de micro-ordinateurs de bureau.

La croissance de 16,4 % du nombre de serveurs de la plate-forme micro s'explique par l'implantation des projets de développement des services électroniques et du site Internet informationnel.

Tableau 18 Équipements informatiques

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	Variation (quantité)	Variation (%)
Postes de travail					
Micro-ordinateurs de bureau	9 327	10 505	11 011 ¹	506	4,8 %
Micro-ordinateurs portatifs	2 321	2 342	2 443 ¹	101	4,3 %
Terminaux	1 500	834	331	- 503	- 60,3 %
Équipements de saisie	389	389	389	---	0,0 %
Équipements d'encaissement	4	4	4	---	0,0 %
Total des postes de travail	13 541	14 074	14 178	104	0,7 %
Imprimantes	3 392	3 217	3 235	18	0,6 %
Serveurs plate-forme micro	274	415	483	68	16,4 %
Serveurs plate-forme mini	49	49	52	3	6,1 %
Contrôleurs	185	119	119	---	0,0 %

1. En ce qui a trait aux 13 454 micro-ordinateurs, environ 11 521 ont des processeurs Pentium III, Pentium IV ou Celeron. De plus, 1 933 sont désuets et devront être remplacés à moyen terme.

4.4.2 Les ressources consacrées aux technologies de l'information

Au total, plus d'efforts sont consacrés aux technologies de l'information. Plus de 77 % de l'augmentation totale des effectifs (102 ETC) est attribuable au démarrage, en 2002-2003, de projets majeurs de développement, soit la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la TPS ainsi que le début des travaux de GIREs.

Tableau 19 Effectif consacré aux technologies de l'information

	ETC		
	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Administration	117,4	119	126
Exploitation	206,3	237	236
Entretien	329,8	366	383
Développement	270,9	303	382
Total	924,4	1 025	1 127

4.4.3 Les projets de développement

Dans une perspective d'amélioration des services à la clientèle, le Ministère réalise des projets de développement systémique d'envergure. Ainsi, un projet a été entrepris en 2002-2003 afin d'adapter les systèmes et les processus utilisés au Ministère pour administrer la TPS en fonction des changements amenés par la refonte majeure des systèmes de gestion de la TPS de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

Il faut aussi souligner les développements importants réalisés en 2002-2003 dans les projets majeurs suivants entrepris depuis plus d'un an :

- Le projet des services électroniques, dans le cadre duquel plusieurs nouveaux services électroniques ont été mis en ligne en 2002-2003. Les nouveaux services électroniques

déployés sont accessibles dans le site Internet ministériel, dans la section « Clic Revenu ».

- La refonte du système de traitement de l'impôt des sociétés, dont la phase de réalisation a débuté à l'automne 2002. Les nouvelles composantes systémiques seront progressivement implantées au cours des trois prochaines années. Cette refonte permettra au Ministère d'améliorer la qualité de ses communications auprès de la clientèle et de compléter la vision intégrée du dossier de l'entreprise.
- L'actualisation des systèmes qui permettent au Ministère de traiter les déclarations de revenus des particuliers. Au cours de l'exercice 2002-2003, les travaux réalisés ont porté sur la détermination des besoins à satisfaire et sur l'ébauche de la solution à élaborer. Il s'agit d'un projet d'importance dont l'échéance est prévue en 2007.

Résultats liés aux autres exigences gouvernementales

Pour l'exercice 2002-2003, les principales exigences gouvernementales pour lesquelles le Ministère rend compte dans cette partie concernent la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité et les mécanismes assurant le suivi des recommandations du Vérificateur général. Concernant les actions relatives au Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels, elles sont présentées dans la troisième partie du rapport actuel, sous l'orientation 4, « Assurer la protection des renseignements confidentiels ».

5.1 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit, à l'article 29, que le Ministère fasse état de l'application de sa politique linguistique. À cet effet, le Ministère veille à ce que cette dernière soit respectée ainsi que les directives afférentes. En 2002-2003, un site intranet linguistique a été mis à la disposition de l'ensemble du personnel pour lui permettre d'obtenir plus rapidement des réponses à ses questions sur la langue. De plus, un service de courrier électronique assure maintenant une communication immédiate avec les linguistes. Des chroniques sur le français en général et sur les politiques linguistiques paraissent aussi de façon régulière dans le journal interne. Le Ministère a également participé de façon active aux travaux de l'intranet linguistique gouvernemental. Les lois qu'il applique, la complexité de la fiscalité et les conséquences parfois très lourdes pour les entreprises du non-respect de ces lois ont amené le Ministère à offrir à sa clientèle anglophone certains services en anglais. Toutefois, le Ministère a maintenu une liaison constante avec l'Office québécois de la langue française en vue de justifier ses choix.

5.2 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Dans le contexte du Plan d'embauche du gouvernement du Québec, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées offre, aux ministères et organismes, la possibilité d'accueillir des travailleurs handicapés, et ce, pour une période maximale de 18 mois. Il s'agit d'un programme de la fonction publique financé par le Conseil du trésor. Pour l'année 2002-2003, un projet de stage a été présenté par le Ministère au Secrétariat du Conseil du trésor et n'a pas été retenu, compte tenu du budget et du bassin de main-d'œuvre disponible. Le Ministère compte 85 personnes handicapées au sein de son personnel permanent et occasionnel.

5.3 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité à l'intention des membres des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones et autochtones) a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Un objectif d'embauche de 25 % de membres de ces groupes cibles s'applique à chacun des statuts d'emploi, soit régulier, occasionnel ou stagiaire. Au cours du dernier exercice, le taux d'embauche a été de 17,7 %. Toutefois, ce résultat est partiel, puisqu'il n'inclut que les membres de groupes cibles qui ont accepté de s'identifier volontairement au moyen du formulaire *Accès à l'égalité*.

Le Ministère reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes cibles, puisque 670 personnes appartenant à de tels groupes font déjà partie de son personnel permanent et occasionnel. Il poursuit les actions déjà engagées en vue de l'atteinte des objectifs d'embauche.

5.4 Mécanismes assurant le suivi des recommandations du Vérificateur général

Le Ministère a un processus continu de suivi des recommandations du Vérificateur général. Ce processus fait état des mesures prises ou prévues pour l'application de chacune des recommandations et est mis à jour trois ou quatre fois par année. La Direction de la vérification interne et des enquêtes en assure la coordination.

Annexes

- 1 – Déclaration de services aux citoyens – Les citoyens et les entreprises au cœur de nos préoccupations
- 2 – Lois appliquées en tout ou en partie par le Ministère
- 3 – Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2002-2003
- 4 – Organigramme au 31 mars 2003
- 5 – Directions générales et unités administratives
- 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 2003
- 7 – Principaux documents d'information publiés en 2002-2003
- 8 – Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2003

Annexe 1

Déclaration de services aux citoyens – Les citoyens et les entreprises au cœur de nos préoccupations

À votre service

Dans sa déclaration de services aux citoyens, le ministère du Revenu du Québec, avec l'aide de l'ensemble de son personnel, prend des engagements et vise l'atteinte d'objectifs précis concernant la qualité des services qu'il offre à tous les citoyens du Québec et à toutes les entreprises qui transigent avec lui.

Cela concerne un grand nombre de personnes et d'entreprises, notamment

- les 5,4 millions de contribuables ;
- le demi-million d'entreprises et de personnes en affaires (comme les agriculteurs, les pêcheurs, les professionnels et les travailleurs à la commission) ;
- les 3,6 millions de bénéficiaires ou de participants à l'un ou l'autre des nombreux programmes qu'il administre, comme ceux de la perception des pensions alimentaires, du remboursement d'impôts fonciers, de l'allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles ainsi que de l'assurance médicaments.

Pour le mieux-être de notre collectivité

La présente déclaration énonce les engagements que nous prenons et les objectifs que nous visons concernant la qualité des services, et ce, en vue de participer au mieux-être de notre collectivité.

L'importance stratégique de notre rôle

Le rôle premier et traditionnel d'un ministère du revenu est d'être le « grand percepteur » de l'État. Chez nous, cela revêt une grande importance, puisque nos activités génèrent environ 80 % des revenus annuels du gouvernement du Québec.

Depuis quelques années, le rôle du Ministère dépasse largement celui de « simple » percepteur fiscal. Misant sur l'expertise et le professionnalisme de notre personnel, l'Assemblée nationale et le gouvernement du Québec nous ont confié un rôle stratégique dans l'administration de plusieurs programmes gouvernementaux. Désormais, nous participons également au développement économique et social des quelque sept millions et demi de citoyens du Québec et du demi-million d'entreprises avec qui nous transigeons.

Notre rôle fiscal

Nous sommes évidemment chargés de préserver la base des revenus de l'État et de faciliter à tous l'observance des lois fiscales. Nous prenons dès lors tous les moyens raisonnables pour que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes ; nos services au public, nos activités de prévention et de vérification ainsi que notre plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir en constituent de bons exemples.

De même en est-il des programmes dits sociofiscaux dont l'admissibilité est souvent fondée sur le revenu, comme dans les cas du remboursement d'impôts fonciers, de la taxe de vente du Québec (TVQ) ou encore des cotisations aux régimes de rentes du Québec et de l'assurance médicaments.

Nous administrons également toute une série de mesures fiscales dont bénéficient les entreprises, contribuant ainsi à la mission économique de l'État.

Notre rôle social

Enfin, nous administrons, en tout ou en partie, des programmes à vocation sociale. Parmi ceux-ci, mentionnons ceux de la perception des pensions alimentaires, de l'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) et de l'allocation-logement.

Votre rôle et vos responsabilités

Le système fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation. Ainsi, vous avez la responsabilité de déclarer et d'acquitter votre part d'impôts, de payer ou de percevoir les taxes à la consommation et de fournir toutes les informations nécessaires au bon traitement de votre dossier.

Lorsque vous nous transmettez à temps toute information ou documentation nécessaires au traitement de votre dossier, en y précisant vos coordonnées, vous nous aidez à vous fournir un service rapide et efficace.

Vous comprendrez donc que, si votre dossier est incomplet ou nécessite des vérifications supplémentaires, il peut alors s'avérer impossible pour nous de toujours respecter les engagements ou d'atteindre les objectifs énoncés dans notre déclaration de services.

Nos engagements

1 – Concernant votre accès à l'information, à nos services et à notre personnel

Nous nous engageons à

- prendre les moyens nécessaires et raisonnables afin de respecter votre droit légitime d'accéder rapidement et facilement à une information juste et fiable, aux services ainsi qu'aux membres du personnel que le Ministère met à votre disposition ;
- nous assurer que nos services sont partout accessibles aux personnes handicapées en maintenant, notamment, un service téléphonique adapté aux personnes malentendantes ;
- poursuivre l'implantation de nouvelles technologies de l'information et des communications et mettre progressivement en place de nouveaux services électroniques dans notre site Internet ;

- faciliter vos communications avec les membres de notre personnel, grâce notamment à la présence régionale de nos bureaux.

2 – Concernant l’accueil de la part de notre personnel

Nous nous engageons à

- vous accorder en toutes circonstances un accueil respectueux, cordial et courtois ;
- veiller à ce que chaque membre de notre personnel avec qui vous entrez en communication s’identifie ;
- vous faire bénéficier de la compétence de nos employés.

3 – Concernant nos communications avec vous

La fiscalité et les différents programmes que nous administrons sont souvent complexes. Malgré cet état de fait, nous souhaitons faciliter vos échanges avec nous.

Nous nous engageons à

- utiliser un langage simple et clair dans nos communications verbales ou écrites avec vous ainsi que dans la documentation que nous mettons à votre disposition ;
- poursuivre nos efforts de simplification de l’administration de la fiscalité et des programmes.

4 – Concernant la protection de vos renseignements personnels

Nous nous engageons à

- protéger et conserver en toute sécurité les renseignements qui nous sont confiés ;
- ne les utiliser qu’aux seules fins permises par les lois.

5 – Concernant le traitement de votre dossier

Nous nous engageons à

- vous faire profiter d’un traitement juste, équitable et impartial ;
- prendre tous les moyens raisonnables pour que chacun verse en toute équité sa juste part d’impôts et de taxes ;
- veiller à ce que les membres de notre personnel vous tiennent informé
 - de vos droits d’opposition ;
 - de vos droits d’appel auprès d’un tribunal ;
 - des instances judiciaires appropriées à recevoir votre appel ;
 - des délais pour faire opposition ou loger un appel ;
 - des obligations et responsabilités prévues par la loi.

Nos objectifs

1 – Concernant votre appel téléphonique au Ministère

Nous visons à

- vous fournir un service téléphonique de renseignement sans frais, et ce, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez sur le territoire québécois ;
- prendre votre appel dans un délai d'une minute ; lorsque nous ne pourrions respecter ce délai à cause d'un trop grand volume d'appels, nous vous informerons, si possible, du temps d'attente ;
- améliorer constamment l'accès à nos systèmes téléphoniques.

2 – Concernant votre visite à nos bureaux

Nous visons à

- faire en sorte qu'un membre de notre personnel vous rencontre dans un délai maximal de 20 minutes après votre arrivée à nos bureaux de services ;
- vous tenir informé du temps probable d'attente advenant qu'il nous soit impossible de respecter ce délai.

3 – Concernant votre correspondance

Nous visons à

- répondre à votre correspondance dans un délai de 35 jours après sa réception à nos bureaux.

4 – Concernant votre déclaration de revenus à titre de particulier

Nous visons à

- vous transmettre votre remboursement d'impôt ou votre avis de cotisation dans l'un ou l'autre des délais suivants :
- 28 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration sur support papier ;
- 14 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration par voie électronique.

5 – Concernant l'inscription de votre entreprise

Nous visons à

- traiter votre demande d'inscription dès que nous la recevons et vous fournir sur-le-champ les numéros d'identification requis.

6 – Concernant votre remboursement de taxes à titre de mandataire

Nous visons à

- traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours à compter de la date de sa réception.

7 – Concernant votre pension alimentaire

Nous visons à

- traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception du jugement et à verser votre pension alimentaire à la date la plus rapprochée de la fin du traitement de votre dossier, soit le 1^{er} ou le 16^e jour du mois ;
- traiter dans un délai de 60 jours toute demande d'un créancier alimentaire transmise par le greffier du tribunal à la suite d'un défaut de paiement de la pension alimentaire ;
- faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer au Ministère la pension alimentaire et les arrérages dus.

8 – Concernant votre opposition à une décision du Ministère

Nous visons à

- vous communiquer la décision et les motifs du Ministère à propos de votre avis d'opposition, et ce, dans un délai de six mois suivant sa réception ;
- faire en sorte que la personne responsable de votre dossier vous informe, sur demande, des raisons pour lesquelles la décision concernant votre opposition ne pourra être rendue dans ce délai.

9 – Votre satisfaction

Nous cherchons constamment à améliorer la qualité de nos services afin de mieux répondre à vos besoins et à vos attentes. C'est en effet avec la collaboration de tous que nous pourrions être en mesure d'accomplir notre rôle.

C'est pourquoi nous allons

- évaluer périodiquement votre degré de satisfaction ;
- recueillir et considérer vos commentaires et vos suggestions ainsi que toute critique ou plainte, et ce, en vue d'améliorer constamment nos services ;
- maintenir un service de traitement des plaintes et vous fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours à compter de la date de la réception de votre plainte ; dans le cas contraire, nous communiquerons avec vous pour en expliquer les raisons.

Annexe 2

Lois appliquées en tout ou en partie par le Ministère

Le Ministère remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Lois appliquées par le Ministère

- *Loi concernant l'impôt sur le tabac* (LRQ, chapitre I-2)
- *Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3)
- *Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-4)
- *Loi sur les licences* (LRQ, chapitre L-3)
- *Loi sur le ministère du Revenu* (LRQ, chapitre M-31)
- *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (LRQ, chapitre P-2.2)
- *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (LRQ, chapitre R-20.1)
- *Loi sur la taxe de vente du Québec* (LRQ, chapitre T-0.1)
- *Loi concernant la taxe sur les carburants* (LRQ, chapitre T-1)

Lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

- *Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux* (LRQ, chapitre D-9)
- *Loi sur les droits successoraux* (LRQ, chapitre D-13.2)
- *Loi concernant les droits sur les transferts de terrains* (LRQ, chapitre D-17)
- *Loi concernant l'impôt sur la vente en détail* (LRQ, chapitre I-1)
- *Loi sur la sécurité du revenu* (LRQ, chapitre S-3.1.1)
- *Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel* (LRQ, chapitre S-34)
- *Loi concernant la taxe sur la publicité électronique* (LRQ, chapitre T-2)
- *Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie* (LRQ, chapitre T-3)
- *Loi concernant la taxe sur les télécommunications* (LRQ, chapitre T-4)

Lois appliquées partiellement par le Ministère

- *Loi sur les centres financiers internationaux* (LRQ, chapitre C-8.3)
- *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (LRQ, chapitre D-7.1)
- *Loi sur la fiscalité municipale* (LRQ, chapitre F-2.1)
- *Loi sur les normes du travail* (LRQ, chapitre N-1.1)
- *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (LRQ, chapitre R-5)
- *Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9)
- *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (LRQ, chapitre S-32.001)
- *Loi sur la taxe d'accise*, parties VIII, IX et annexes (LRC, 1985, chapitre E-15)

Annexe 3

Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2002-2003

Lois sanctionnées

Projet de loi n° 14 (chapitre 5 des lois de 2002)

Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives relativement à la protection des renseignements confidentiels

Cette loi a été sanctionnée le 15 mai 2002.

Cette loi modifie principalement la *Loi sur le ministère du Revenu* afin de clarifier et de préciser ses dispositions relatives à la confidentialité des renseignements fiscaux et de coordonner l'application de ces dispositions avec celles de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Projet de loi n° 65 (chapitre 9 des lois de 2002)

Loi budgétaire n° 1 donnant suite au discours sur le budget du 29 mars 2001 et à certains énoncés budgétaires

Cette loi a été sanctionnée le 8 juin 2002.

Cette loi modifie diverses lois afin de donner suite principalement au discours sur le budget de la ministre des Finances du 29 mars 2001 et aux bulletins d'information 2000-2 du 14 avril 2000, 2000-3 du 11 mai 2000, 2000-4 du 29 juin 2000, 2000-5 du 6 octobre 2000, 2000-6 du 20 octobre 2000, 2000-7 du 27 octobre 2000, 2000-8 et 2000-9 du 17 novembre 2000, 2000-10 du 21 décembre 2000, 2001-1 du 1^{er} mars 2001, 2001-2 du 5 avril 2001, 2001-4 du 12 avril 2001 et 2001-6 du 5 juillet 2001 publiés par le ministère des Finances. De manière accessoire, elle donne suite à certaines mesures prévues au discours sur le budget de la ministre des Finances du 14 mars 2000.

Projet de loi n° 78 (chapitre 40 des lois de 2002)

Loi budgétaire n° 2 donnant suite au discours sur le budget du 29 mars 2001 et à certains énoncés budgétaires

Cette loi a été sanctionnée le 17 octobre 2002.

Cette loi modifie diverses lois afin de donner suite principalement au discours sur le budget de la ministre des Finances du 29 mars 2001 et aux bulletins d'information 2000-4 du 29 juin 2000,

2000-5 du 6 octobre 2000, 2000-6 du 20 octobre 2000, 2000-9 du 17 novembre 2000, 2000-10 du 21 décembre 2000 et 2002-7 du 26 juin 2002 publiés par le ministère des Finances. De manière accessoire, elle donne suite au discours sur le budget de la ministre des Finances du 1^{er} novembre 2001 et aux bulletins d'information 2001-6 du 5 juillet 2001, 2001-7 du 21 août 2001 et 2001-9 du 14 septembre 2001 publiés par le ministère des Finances.

**Projet de loi n° 121
(chapitre 46 des lois de 2002)**

Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 11 décembre 2002.

Cette loi modifie la *Loi sur les impôts*, la *Loi sur le ministère du Revenu* et la *Loi sur la taxe de vente du Québec* afin de réduire et de simplifier une série de dispositions concernant l'administration fiscale. Notamment, elle assouplit la règle prévoyant l'imposition d'un intérêt additionnel lorsqu'un acompte provisionnel versé par un contribuable est insuffisant, retire des pénalités qui ne sont pas indispensables à l'application de ces lois et supprime certains pouvoirs accordés au ministre du Revenu en matière de recouvrement.

Règlements adoptés

Arrêté ministériel du 28 novembre 2002

Cet arrêté ministériel modifie les tables de retenues à la source pour l'application de la *Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3) et de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9). Les nouvelles tables sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2003.

Décret n° 1470-2002 du 11 décembre 2002

Ces règlements sont entrés en vigueur le 27 décembre 2002.

Ce décret édicte les divers règlements d'ordre fiscal suivants :

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant l'impôt sur le tabac ;

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts ;

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur les licences ;

Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale ;

Règlement modifiant le Règlement sur la taxe de vente du Québec ;

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants ;

Règlement modifiant le Règlement de remise à l'égard de certaines fournitures de véhicule routier – Décret n° 206-2000 ;

Règlement modifiant le Règlement modifiant le Règlement sur les impôts – Décret n° 1451-2000 ;

Règlement modifiant le Règlement modifiant le Règlement sur les impôts – Décret n° 1463-2001.

Décret n° 143-2003 du 12 février 2003

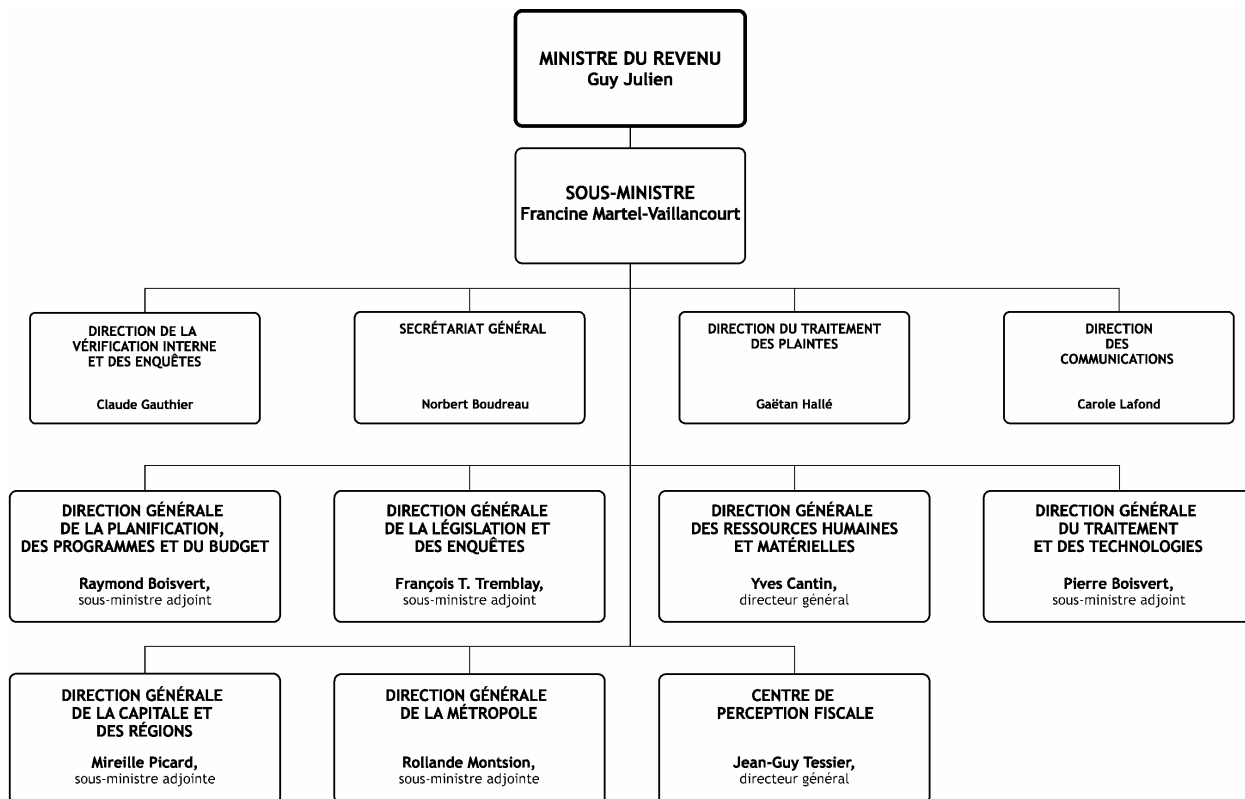
Ce règlement est entré en vigueur le 26 février 2003.

Ce décret édicte le règlement suivant :

Règlement modifiant le Règlement sur la taxe de vente du Québec.

Annexe 4

Organigramme au 31 mars 2003



Annexe 5

Directions générales et unités administratives

Les unités opérationnelles

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

La Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR) et la Direction générale de la métropole (DGMET) sont responsables de l'administration courante de la fiscalité des contribuables (particuliers, particuliers en affaires, sociétés et fiducies) et des mandataires (employeurs et percepteurs des taxes à la consommation) qui se trouvent sur leur territoire respectif. Elles sont responsables de ce qui se rapporte aux fonctions de cotisation et de comptabilisation des montants dus en vertu des lois fiscales que le Ministère applique. Ainsi, elles s'assurent que les déclarations sont produites au Ministère, vérifient ces déclarations après leur réception, délivrent les avis de cotisation et émettent les chèques de remboursement. Elles fournissent à la clientèle des services de renseignements qui l'informent de ses droits et de ses obligations en matière fiscale, lui procurent l'assistance requise pour la préparation de ses déclarations, notamment par le Programme des bénévoles, et répondent à ses demandes relatives à leur traitement. Elles offrent également des services d'inscription, d'encaissement et de traitement de requêtes. Elles effectuent des activités de contrôle fiscal, comme l'analyse fiscale et la vérification, afin de s'assurer de l'exactitude des renseignements fournis. Enfin, elles organisent des activités de sensibilisation au respect volontaire des lois fiscales, réalisent des activités de prévention pour favoriser l'autocotisation et participent aux activités publiques du Ministère en région, où elles représentent ce dernier.

La DGCAR et la DGMET sont également responsables de l'administration des programmes fiscaux à caractère social (APPORT, remboursement d'impôts fonciers, etc.). La DGCAR est aussi responsable du Programme de perception des pensions alimentaires pour l'ensemble du Québec et du centre d'assistance aux services à la clientèle de Chandler.

En plus du bureau de la sous-ministre adjointe et du groupe de gestion de réseau, de la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, qui dispose de bureaux à Québec et à Montréal, de la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation (Québec) et de la Direction des services techniques, la DGCAR regroupe les directions régionales

- de Québec et de la Chaudière-Appalaches ;
- de l'Outaouais ;
- de l'Estrie ;
- du Saguenay–Lac-Saint-Jean ;
- de la Mauricie et du Centre-du-Québec ;
- de la Côte-Nord ;
- du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine ;
- de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec.

Quant à la DGMET, elle se compose du bureau de la sous-ministre adjointe, du Bureau de Toronto, de la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation (Montréal), de la Direction de la gestion des projets et de l'organisation, de la Direction de la planification et de la gestion de l'information et des directions régionales

- de Montréal-Centre ;
- de Montréal-Est ;
- de Montréal-Ouest ;
- de Laval, des Laurentides et de Lanaudière ;
- de la Montérégie.

La Direction générale du traitement et des technologies

La mission de la Direction générale du traitement et des technologies (DGT) est, d'une part, de veiller à ce que toutes les sommes versées à l'État en application des lois fiscales soient encaissées promptement et comptabilisées sans erreur. Il revient à celle-ci de faire en sorte que soit acheminé, sans délai, selon la forme exigée, tout document en provenance de l'extérieur aux unités chargées de saisir les données et de prendre les décisions opportunes, de sorte que ces dernières soient communiquées adéquatement aux personnes intéressées, en temps voulu. Ces activités, qui ont comme caractéristiques d'être des activités essentielles à la réalisation des processus opérationnels du Ministère, sont les activités d'expédition et de réception du courrier, d'encaissement, de saisie des données, de conservation et de gestion des documents physiques.

D'autre part, la DGT conseille les autorités du Ministère sur les choix et les priorités d'investissements technologiques dans les programmes à mettre en œuvre pour soutenir la mission gouvernementale. Elle est responsable du développement, de l'actualisation et de l'entretien des systèmes informatiques et administratifs du Ministère. Elle effectue la promotion des nouveaux mécanismes ministériels d'affaires électroniques, gère le développement ainsi que l'implantation des nouvelles fonctions qui y sont associées et assure une veille en ce qui a trait aux nouveaux moyens et aux nouvelles approches associés aux affaires électroniques. Elle assure la sécurité dans l'utilisation des technologies de l'information, assiste et conseille les directions générales et leur personnel dans l'utilisation de ces technologies et élabore la programmation budgétaire des technologies de l'information.

La DGT est aussi responsable du Service des processus informationnels d'affaires et d'observation fiscale, qui définit les visions d'affaires et met à profit les technologies émergentes associées aux entrepôts de données. Elle assume la promotion d'une utilisation accrue de l'informationnel afin de permettre au Ministère de tirer le maximum de bénéfices de son patrimoine informationnel et, ainsi, de permettre à ce dernier d'augmenter sa performance dans l'offre de services aux contribuables et au gouvernement du Québec.

De plus, la DGT est également responsable de la conception, de l'évolution et de l'entretien des processus opérationnels du Ministère. Ainsi, elle assume le rôle de pilote de la quasi-totalité des systèmes informatiques du Ministère.

La DGT est aussi responsable de la production des communications normalisées ou de masse du Ministère ainsi que de la conception et de la production de l'ensemble des formulaires et des guides administratifs produits aux fins de l'application de l'ensemble des lois fiscales et de l'administration des programmes sociofiscaux par le ministère du Revenu.

Le Centre de perception fiscale

Le Centre de perception fiscale (CPF) s'est vu conférer le statut d'agence par une convention de performance et d'imputabilité. Elle a été ratifiée le 11 octobre 2001 et déposée à l'Assemblée nationale par le ministre du Revenu.

Unité autonome de service depuis juin 1995, le CPF pratique déjà une gestion axée sur les résultats. Il forme une entité administrative distincte qui relève de la sous-ministre du Revenu.

Le CPF a le mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues au Ministère en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux en vertu de l'application des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise* relativement à la perception de la TPS sur le territoire québécois.

Le CPF a aussi le mandat de recouvrer les sommes dues en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. De plus, il conseille le Ministère en matière de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.

L'exécution de ce mandat se traduit par les sommes que le CPF recouvre auprès des débiteurs du gouvernement, ce qui permet de s'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes. De même, les créances alimentaires recouvrées auprès du débiteur en défaut de paiement peuvent aussi être versées aux bénéficiaires concernés.

Les unités de soutien

Le Bureau de la sous-ministre

Le Bureau de la sous-ministre regroupe des services ministériels de soutien au Cabinet ministériel, à la sous-ministre et au Comité de direction du Ministère. Cette unité constitue la structure d'accueil pour les projets et les problèmes à caractère ministériel. Ses activités opérationnelles ont des incidences stratégiques sur l'atteinte des objectifs du Ministère. Ses composantes sont la Direction du traitement des plaintes, le Secrétariat général, la Direction de la vérification interne et des enquêtes et la Direction des communications.

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget (DGPPB) prépare et coordonne les activités ministérielles relatives à la veille, à la planification stratégique et aux dossiers « Modernisation de la fonction publique » et « Révision des structures de l'État et des programmes ». Elle dirige la reddition de comptes ministérielle auprès des organismes centraux et de l'Assemblée nationale dont, notamment, le rapport annuel de gestion du Ministère. Elle agit également à titre de répondant ministériel auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) en ce qui a trait à l'entente sur l'administration de la TPS par le Québec sur son territoire.

Elle est aussi maître d'œuvre de la gestion financière du Ministère et assume, à ce titre, le suivi et les études prospectives de l'aspect financier, la préparation et le contrôle du budget du Ministère, le soutien à l'étude des crédits en commission parlementaire de même que la comptabilisation et le contrôle ministériel des revenus, des recettes, des remboursements et des transferts de fonds.

De plus, la DGPPB joue un rôle-conseil en matière de politique fiscale et de programmes gouvernementaux par la coordination et la réalisation d'activités ministérielles et interministérielles ou la réalisation d'études économiques, fiscales et statistiques.

La DGPPB coordonne également la conception du cadre normatif qui sous-tend l'application des lois fiscales. Elle est responsable des dossiers portant sur l'allégement réglementaire, la cohérence des actions ministérielles (couverture, équité, etc.) et l'adaptation des services aux différentes clientèles. De plus, elle dirige des comités d'échanges avec des organismes partenaires dans la gestion des mesures fiscales.

Enfin, la DGPPB coordonne les activités de recherche et développement. Elle représente le Ministère auprès des autres ministères et organismes pour les échanges de renseignements dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Elle en répond, au nom du Ministère, notamment en élaborant la reddition de comptes annuelle à l'Assemblée nationale.

La Direction générale de la législation et des enquêtes

La Direction générale de la législation et des enquêtes (DGLE) a d'abord le mandat d'établir, pour l'ensemble du ministère du Revenu, les règles gouvernant l'application des politiques et des programmes fiscaux, sociaux et autres dont le Ministère a l'administration.

À ce titre, elle rédige les lois et les règlements et a la responsabilité de convenir, avec le ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche ou tout autre ministère visé, des modifications aux politiques que ces législations requièrent, pour en améliorer la finalité et la simplicité ou en assurer la saine application. Cette fonction exige aussi de la DGLE qu'elle établisse l'interprétation ministérielle de ces lois et règlements dans le but d'en favoriser une application uniforme et équitable. Elle le fait au moyen des réponses qu'elle donne aux demandes d'interprétation que lui adressent ses clientèles interne et externe ainsi que par la publication de bulletins d'interprétation et de décisions anticipées.

La DGLE est également responsable des matières contentieuses. C'est dans ce cadre qu'elle rend les décisions sur les avis d'opposition signifiés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que les décisions sur les avis de contestation signifiés en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Elle utilise les services du Contentieux afin de représenter le Ministère, en demande et en défense, devant les tribunaux de juridiction civile, pénale et administrative.

La DGLE a la responsabilité ministérielle de traiter l'ensemble des dossiers et de l'information en matière de fraude fiscale. Elle reçoit et traite tous les renseignements relatifs à la fraude, notamment ceux provenant d'autres gouvernements et organismes d'enquête, tels les corps policiers. Elle réalise des enquêtes afin de recueillir des preuves suffisantes pour poursuivre les fraudeurs devant les tribunaux ainsi que des vérifications fiscales auprès des individus et des entreprises liés au milieu interlope. Elle reçoit également les divulgations volontaires considérées comme des cas lourds ou complexes en raison de l'importance des droits additionnels, de la prescription des années en cause ou du rapatriement de sommes d'argent provenant de l'étranger.

La DGLE applique les ententes de perception négociées avec certains mandataires dans les secteurs des carburants et du tabac. Elle assure l'administration du programme ministériel de coloration du mazout, conformément à la *Loi concernant la taxe sur les carburants*. Finalement, elle effectue les interventions d'inspection relativement aux carburants, au tabac et aux boissons alcooliques en prévoyant une présence dans toute la province pour s'assurer que les mandataires se conforment aux lois.

La DGLE est aussi responsable de la coordination ministérielle des affaires autochtones, ce qui comprend la négociation d'ententes sectorielles fiscales avec les diverses nations et communautés autochtones du Québec.

Enfin, la DGLE assure la gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels. Dans ces sphères d'activité, elle joue, de plus, un rôle de prévention, de conseil, de recherche et de coordination ministérielle.

La Direction générale des ressources humaines et matérielles

La Direction générale des ressources humaines et matérielles (DGRHM) a pour mission d'appuyer le Ministère dans l'atteinte de ses objectifs opérationnels et institutionnels. À cette fin, elle apporte son concours aux autres directions générales en fournissant des services en gestion des ressources humaines et matérielles. À l'échelle ministérielle, la Direction générale exerce un rôle-conseil auprès des autorités. Elle propose des orientations, élabore des politiques et apporte une expertise de contenu et de gestion dans différents dossiers de préoccupation majeure pour le Ministère et la fonction publique. De plus, la DGRHM assure le déploiement du projet GIRES (gestion intégrée des ressources) au Ministère. Un bureau de coordination a été créé à cette fin.

La Direction des ressources humaines (DRH) assure la cohérence ministérielle en matière de gestion des ressources humaines. Elle contribue, par conséquent, à l'atteinte des objectifs gouvernementaux et ministériels en apportant l'éclairage et l'accompagnement nécessaires en vue de prévoir et de gérer les répercussions des décisions ministérielles sur les personnes, d'implanter les changements administratifs et technologiques et d'assurer un contexte où les ressources humaines sont efficaces et efficientes.

Pour ce faire, la DRH fournit du soutien et des conseils en organisation du travail, en dotation, en administration des conditions de travail, en développement et en formation. Elle offre également un ensemble de services en matière de santé et de mieux-être au travail visant à promouvoir l'intégrité physique, psychologique et sociale des personnes en milieu de travail. Elle coordonne les mesures d'urgence au sein du Ministère. Enfin, la DRH est chargée d'administrer la paie et les avantages sociaux du personnel, de soutenir et d'accompagner les différents intervenants en éthique, notamment les directeurs généraux ainsi que les gestionnaires, dans la démarche d'amélioration de l'éthique dans les équipes de travail du Ministère. De plus, elle collabore avec les représentants syndicaux en vue d'atteindre des objectifs partagés en participant à divers comités.

Pour sa part, la Direction des ressources matérielles (DRM) a pour mandat de pourvoir aux besoins du Ministère en matière d'espaces, de moyens de télécommunication, d'approvisionnement en fournitures et de reprographie ainsi que le mandat de conseiller et de proposer des orientations en matière de contrôle d'accès. À ce titre, elle voit aux aménagements des immeubles et des bureaux que le Ministère occupe, elle maintient à niveau les systèmes de télécommunication qu'elle a mis en place, tout en fournissant l'expertise et le soutien connexes, et elle agit à titre d'intermédiaire auprès des services gouvernementaux et des nombreux fournisseurs. En matière de sécurité, la DRM est responsable du contrôle des accès aux aires de travail.

Annexe 6

Titulaires des fonctions au 31 mars 2003

Ministre

Guy Julien

Bureau de la sous-ministre

Sous-ministre

Francine Martel-Vaillancourt

Secrétaire général

Norbert Boudreau

Directrice des Communications

Carole Lafond

Directeur du Traitement des plaintes

Gaëtan Hallé

Directeur de la Vérification interne et des Enquêtes

Claude Gauthier

Direction générale de la capitale et des régions

Sous-ministre adjointe et directrice générale

Mireille Picard

Directeur des Services techniques

Marc Lemieux

Directeur principal de la Perception des pensions alimentaires

Michel Stewart

Directrice centrale de la Cotisation et de la Comptabilisation

Céline Goyette

Directeur régional de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec

Pierre Bérubé

Directeur régional du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Michel Lepage

Directrice régionale de la Côte-Nord

Lise Paulin, par intérim

Directeur régional de l'Estrie

André Fauteux

Directrice régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Christiane Lebleu

Directrice régionale de l'Outaouais

Jacquie Poissant

Directrice régionale de Québec et de la Chaudière-Appalaches

Lise Paulin

Directeur régional du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Denis Gendron

Direction générale de la métropole

Sous-ministre adjointe et directrice générale

Rollande Montsion

Directeur de la Gestion des projets et de l'Organisation

Danny Pagé

Directrice de la Planification et de la Gestion de l'information

Sylvie Nadeau, par intérim

Directeur régional de Montréal-Centre

Pierre Leclerc

Directeur régional de Montréal-Est

Michel Lussier

Directrice régionale de Montréal-Ouest

Camelia Akef

Directeur régional de Laval, des Laurentides et de Lanaudière

Roger Pelletier

Directrice régionale de la Montérégie

Carole Imbeault

Directeur central de la Cotisation et de la Comptabilisation

Pierre Chevrier

Directrice du Bureau de Toronto

Michèle Gay

Direction générale du traitement et des technologies

Sous-ministre adjoint et directeur général

Pierre Boisvert

Directrice des Services administratifs et techniques

Ida Falardeau

Directrice des Systèmes des entreprises

Nicole Méthot

Directeur des Systèmes des particuliers

Yvon Bordeleau

Directrice des Méthodes et des Procédés

Suzanne Létourneau

Directeur de la Coordination des refontes des systèmes

René Poulin

Directeur des Solutions d'affaires électroniques
Jean-Guy Parent

Directeur du Traitement informatique
Yves St-Jacques

Directeur central du Traitement – Québec
Gaston Boucher

Directeur central du Traitement – Montréal
Guy Paquin

Centre de perception fiscale

Directeur général
Jean-Guy Tessier

Directeur des Services administratifs et techniques
Richard Demers

Directeur régional de la Perception – Laval, Laurentides et Lanaudière
Claude Girard

Directeur régional de la Perception – Montréal
Jean-Guy Tessier, par intérim

Directeur régional de la Perception – Québec et Chaudière-Appalaches
Marcel A. Turgeon

Directrice régionale de la Perception – Outaouais
Claire Garceau

Directrice régionale de la Perception – Autres régions
Line Lantier

Directeur régional de la Perception – Montérégie
Marc Lyrette

Direction générale de la planification, des programmes et du budget

Sous-ministre adjoint et directeur général
Raymond Boisvert

Directeur des Services administratifs et techniques
Daniel Pageau

Directrice du Budget
Carole Boisvert

Directeur de la Comptabilisation des revenus
Denis Leblanc

Directeur général adjoint de la Recherche fiscale
Pierre-J. Bouchard

Directrice générale adjointe de la Planification et des Programmes
Brigitte Portelance

Direction générale de la législation et des enquêtes

Sous-ministre adjoint et directeur général

François T. Tremblay

Directrice centrale de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements confidentiels

Lyne Bergeron

Directeur des Affaires autochtones

André Forget

Directrice des Lois sur les impôts

Josée Morin, par intérim

Directeur des Lois sur les taxes, le recouvrement et l'administration

Serge Bouchard

Directeur des Oppositions – Québec

Hubert Gaudry

Directrice des Oppositions – Montréal

Louise Haspect

Directeur des Services administratifs et techniques

Richard Bilodeau

Directeur principal des Enquêtes

Alain Dufour

Directeur des Affaires juridiques du Revenu – Ministère de la Justice

Serge Martineau

Directeur du Contentieux du Revenu – Ministère de la Justice

Paul Veillette

Direction générale des ressources humaines et matérielles

Directeur général

Yves R. Cantin

Directeur des Services administratifs et techniques

Pierre D'Aoust

Directeur des Ressources humaines

Alain Blouin

Directeur des Ressources matérielles

Pierre Veilleux

Directrice du projet GIRES

Denise Coulombe

Annexe 7

Principaux documents d'information publiés en 2002-2003

- *Nouvelles fiscales* (publication trimestrielle)
- *Les grandes lignes du crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée* (IN-101)
- *Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée* (IN-102)
- *Le crédit d'impôt remboursable pour les frais de garde d'enfants* (IN-103)
- *Les acomptes provisionnels d'impôt sur le revenu* (IN-105)
- *Des recours à votre portée* (IN-106)
- *Responsabilité des administrateurs* (IN-107)
- *L'aide fiscale pour la recherche scientifique et le développement expérimental* (IN-109)
- *La recherche scientifique et le développement expérimental* (IN-110)
- *La faillite* (IN-114)
- *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133)
- *Dois-je m'inscrire au Ministère ?* (IN-202)
- *Remboursement de la TVQ et de la TPS/TVH – Habitations neuves, immeubles d'habitation locatifs neufs et rénovations majeures* (IN-205)
- *La TVQ et la TPS/TVH pour les organismes sans but lucratif* (IN-229)
- *Les transporteurs et l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants* (IN-231)
- *La taxe sur l'hébergement* (IN-260)
- *Vous êtes travailleur autonome ?* (IN-300)
- *Travailleur autonome ou salarié ?* (IN-301)
- *Le guichet de services aux entreprises* (IN-306)
- *Les aînés et la fiscalité* (IN-311)
- *Les nouveaux services du ministère du Revenu du Québec – Maintenant à l'écran* (IN-312)
- *La TPS, la TVQ et les véhicules routiers* (IN-624)
- *La perception des pensions alimentaires* (IN-901)
- *La perception des pensions alimentaires – La retenue à la source et l'employeur* (IN-902)
- *Bulletin d'information sur la perception des pensions alimentaires* (IN-906.2)

Annexe 8

Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2003

Bureaux ¹⁰	Adresses ¹¹
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	19, rue Perreault Ouest, RC Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	212, avenue Belzile, bureau 250 Rimouski (Québec) G5L 3C3
Côte-Nord	391, avenue Brochu, bureau 1.04 Sept-Îles (Québec) G4R 4S7
Estrie	2665, rue King Ouest, 4 ^e étage Sherbrooke (Québec) J1L 2H5
Laval, Laurentides et Lanaudière	4, Place-Laval, bureau RC-150 Laval (Québec) H7N 5Y3
Mauricie et Centre-du-Québec	225, rue des Forges, bureau 400 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7
Montréal-Centre	Place-Longueuil 825, rue Saint-Laurent Ouest Longueuil (Québec) J4K 5K5
	855, boulevard Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7
	101, rue du Roi Sorel-Tracy (Québec) J3P 4N1
Montréal-Centre	Complexe Desjardins 150, rue Sainte-Catherine Ouest C. P. 3000, succursale Desjardins Montréal (Québec) H5B 1A4

10. Certains noms de bureaux ont été modifiés après le 31 mars 2003.

11. Certaines adresses ont été modifiées après le 31 mars 2003.

Montréal-Est	Village Olympique, pyramide Est 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000 Montréal (Québec) H1T 4C2
Montréal-Ouest	Les Galeries Saint-Laurent 2215, boulevard Marcel-Laurin Saint-Laurent (Québec) H4R 1K4
Outaouais	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6 ^e étage Hull (Québec) J8X 4C2
Québec – Bureau local	200, rue Dorchester Québec (Québec) G1K 5Z1
Québec et Chaudière-Appalaches	3800, rue de Marly Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2154, rue Deschênes Jonquière (Québec) G7S 2A9
Toronto	1504–20, Queen Street West Toronto, Ontario M5H 3S3

Nous vous invitons à consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante :
www.revenu.gouv.qc.ca.