

REVENU QUÉBEC

www.revenu.gouv.qc.ca

Rapport annuel de gestion
2007-2008

BREF APERÇU

Québec 

REVENU QUÉBEC

Sa mission

En percevant près de 85 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec, Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental. En effet, le financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Ainsi, sa mission et sa raison d'être consistent à

- assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- 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 ;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances ;
- tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises ;
- recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Son organisation

Au 31 mars 2008, Revenu Québec compte sur

- six directions générales et cinq unités administratives relevant directement de la sous-ministre ;
- dix-sept points de service répartis dans treize villes du Québec et un bureau à Toronto ;
- un centre d'assistance aux services à la clientèle situé à Chandler, pour répondre aux questions relatives aux services électroniques.

Le succès de l'organisation repose sur l'apport de 7 315 employés permanents, de 2 775 employés occasionnels, de 316 étudiants et de 183 stagiaires.



Ses valeurs organisationnelles

Pour réaliser sa mission et assurer le maintien de sa relation de confiance qu'il établit avec ses clientèles, Revenu Québec s'appuie sur les valeurs privilégiées par le gouvernement que sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Il s'est, de plus, doté de valeurs particulières qui assurent les fondements de base du principe d'autocotisation.

Tenant compte de la nature particulière de sa mission, les actions de Revenu Québec et de son personnel reposent sur les quatre valeurs suivantes :

- l'équité, laquelle se traduit par la rigueur, l'impartialité et le jugement dans le traitement de chaque cas, de façon à respecter les droits de chacun dans l'application des lois ;
- le sens des responsabilités, lequel implique que le personnel doit se sentir engagé et solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels ;
- le sens du service, lequel s'exerce tant auprès des citoyens et des entreprises que des partenaires externes, tels les ministères et les organismes, et qui implique, entre autres, d'assurer la confidentialité ;
- le respect, lequel se reflète dans les relations que Revenu Québec entretient avec ses clientèles ou au sein de l'organisation.

Ces valeurs constituent des guides pour le personnel et assurent à toutes les clientèles des services courtois, adaptés à leurs besoins et à leurs attentes.



Ses engagements

Les engagements de Revenu Québec envers toutes ses clientèles sont présentés dans sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et dans son *Plan d'action 2007-2008*, lequel représente la mise en œuvre du *Plan stratégique 2005-2008* de l'organisation.

La Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* présente aux clientèles de Revenu Québec ses engagements en matière de service à la clientèle. Les services offerts à la population tant au plan de la confidentialité, de l'accueil, des communications qu'au plan de la qualité des informations obtenues sont encadrés par vingt-quatre indicateurs publics. D'ailleurs, des cibles optimales à atteindre sont fixées pour les délais d'attente et de traitement.

Ces engagements constituent un gage de qualité des services offerts et font en sorte que l'accès à l'information, aux services et au personnel soit facilité. L'organisation s'engage également à procurer à sa clientèle un accueil respectueux, cordial et courtois. Toujours impliqué dans le processus de simplification de l'administration de la fiscalité, Revenu Québec est soucieux de ses communications avec la clientèle et utilise, à cette fin, un langage simple et clair. Il est, de plus, en mesure de garantir la protection des renseignements confidentiels et de traiter les demandes et les dossiers dans les délais convenus et avec équité.

Le Plan d'action 2007-2008

Le *Plan d'action 2007-2008* détaille la planification de la troisième année de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2005-2008* de Revenu Québec. Les orientations stratégiques guident Revenu Québec dans l'accomplissement de sa mission et répondent aux trois grands enjeux énoncés dans le plan stratégique. Ainsi, l'enjeu premier de l'organisation est d'assurer l'administration équitable de la fiscalité et des programmes confiés à l'organisation. Cet enjeu reflète la principale raison d'être de Revenu Québec, soit la perception des sommes dues à l'État.

Comme le système fiscal du Québec repose sur le principe de l'autocotisation, Revenu Québec privilégie le lien de confiance existant entre les contribuables et l'organisation. Par conséquent, deux autres enjeux guident ses actions :

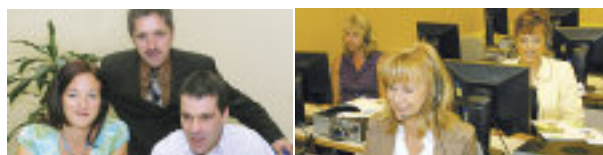
- l'adaptation des services aux besoins et aux attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement tout en participant à la modernisation de l'État ;
- l'efficacité et la performance de l'organisation.

C'est sur la base de ces trois grands enjeux que Revenu Québec détermine ses actions et fixe ses objectifs annuels.

Ses ressources humaines

Grâce à l'implication de son personnel, Revenu Québec se démarque par la qualité des services qu'il offre à ses clientèles et à ses partenaires. Il rayonne sur plusieurs plans par ses projets, sa performance et ses résultats.

Il se distingue, notamment, par l'efficacité de ses activités de soutien à l'autocotisation pour lesquelles il répond aux nombreuses demandes qui lui sont adressées. De plus, il assure le traitement des multiples déclarations et rapports que les citoyens et les entreprises lui acheminent sous plusieurs formes. À ces services en matière d'administration de la fiscalité s'ajoutent ceux dont Revenu Québec a la charge, tels l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires, la tenue du registre des entreprises, l'administration des biens non réclamés et de nombreux autres programmes sociofiscaux. Dans tous ces cas, le personnel est attentif à rendre des services courtois et personnalisés dans le respect des règles de confidentialité, tout en reflétant la place importante que Revenu Québec accorde à la qualité du français dans les communications.



L'expertise de son personnel permet des réalisations exceptionnelles dans les domaines de la perception et de la récupération fiscale. Les grands projets qu'il met sur pied, tel le projet Resto, ainsi que ses interventions en matière de lutte contre la contrebande du tabac, l'évasion et la fraude fiscale suscitent l'intérêt et la satisfaction en raison des résultats obtenus.

Par ailleurs, Revenu Québec a le souci constant de simplifier et d'alléger l'accomplissement des obligations fiscales de ses clientèles et d'améliorer l'accessibilité à ses services, notamment par l'évolution de ses façons de faire, de ses systèmes et des technologies soutenant ses activités. D'ailleurs, il améliore sans cesse ses services électroniques, car ceux-ci s'inscrivent dans le rôle de premier plan qu'il joue dans l'avènement du gouvernement en ligne.

Tout cela, il peut le faire grâce à l'engagement, à la compétence et au dynamisme de son personnel pour assurer la réalisation de ses activités administratives, légales et technologiques. Il est d'ailleurs l'un des ministères qui s'est le plus illustré au cours des dernières années en obtenant divers prix et distinctions. Pour poursuivre dans cette voie, Revenu Québec désire maintenir le haut niveau d'expertise de son personnel. C'est pourquoi il accorde une place importante à la formation et au perfectionnement.

Enfin, tout en relevant de nouveaux défis relatifs à sa mission et en prenant en compte ses clientèles qui augmentent, Revenu Québec a su respecter la majorité de ses engagements envers celles-ci.

Sommaire des principaux résultats atteints

Résultats liés aux indicateurs de la

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Le lecteur est invité à consulter le Rapport annuel de gestion 2007-2008, à la page indiquée dans la colonne de droite.

Indicateurs 2007-2008	Cibles	Résultats	Pages
Taux de satisfaction de la clientèle.	Sondage tous les trois ans	Réalisé	39
Pourcentage des plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours.	80 %	92,8 %	39
Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes.	80 %	84,6 %	41
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	90 %	88,6 %	42
Disponibilité d'un service téléphonique sans frais.	Territoire québécois	Réalisé	41
Présence d'un message automatique prévenant d'une attente.	Tous les bureaux	Réalisé	41
Disponibilité du service téléphonique destiné aux personnes malentendantes.	Territoire québécois	Réalisé	41
Pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes.	80 %	90,1 %	43
Bureaux accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Tous les bureaux	Réalisé	43
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.	75 %	69,6 %	44
Taux d'accessibilité aux services électroniques.	98 %	98 %	45
Délai de traitement moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire.	30 jours	24 jours	46
Pourcentage des dossiers ayant fait l'objet d'une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours du refus de payer la pension alimentaire et les arrérages dus.	100 %	100 %	47
Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours de la réception d'une déclaration de revenus des particuliers produite par voie électronique.	90 %	88,3 %	48
Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours de la réception d'une déclaration de revenus des particuliers produite sur support papier.	70 %	74,4 %	49
Pourcentage des avis de cotisation transmis dans un délai de 100 jours suivant la réception d'une déclaration de revenus des sociétés.	85 %	92,4 %	51
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente à un comptoir de service ou soumet sa demande par Internet.	100 %	100 %	52
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.	75 %	82,7 %	52
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours.	75 %	85,3 %	53
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis d'opposition.	75 %	75,3 %	54
Délai de traitement moyen des demandes de constitution d'une personne morale.	5 jours	5,9	55
Délai de traitement moyen des demandes d'immatriculation d'entreprise.	10 jours	4,6	55
Délai de traitement moyen de toutes autres demandes concernant le registre des entreprises.	15 jours	25,1	55
Délai de traitement moyen pour toutes demandes traitées en service prioritaire concernant le registre des entreprises.	1 jour	1,5	55

Le lecteur est invité à consulter le Rapport annuel de gestion 2007-2008, à la page indiquée dans la colonne de droite.

ENJEU	L'administration équitable de la fiscalité et des programmes.		
ORIENTATION 1	Assurer le financement des services publics.		
AXE D'INTERVENTION	La perception et l'administration des programmes.		
OBJECTIF	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Percevoir les sommes dues au gouvernement.	Recettes fiscales et extrabudgétaires.	Recettes fiscales : 51,4 milliards de dollars. Recettes extrabudgétaires : 26,0 milliards de dollars. Total : 77,4 milliards de dollars.	59 à 61
Accroître le contrôle fiscal.	Taux de réalisation de la récupération fiscale. Cible : 1,9 milliard de dollars	Taux de réalisation de 108,4 %. Montant de la récupération fiscale représentant 2,0 milliards de dollars.	63
	Taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal. Cible : 7,65 \$	8,95 \$	66
	Taux d'encaissement de la récupération fiscale. Cible : 55 %	50,1 %	67
OBJECTIF	Accroître les actions afin de contrer les fraudes ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Accroître les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales.	Interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes.	– Projets en recherche et développement réalisés. – Interventions réalisées dans les secteurs de la restauration, de la construction et du tabac. – Mise en place du programme de détection des non-inscrits.	67 à 70
Effectuer des enquêtes et des inspections afin d'assurer le respect des obligations fiscales.	90 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.	70 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.	67
	200 contribuables ou mandataires condamnés.	1 068 contribuables ou mandataires condamnés.	71
	17 500 inspections de tabac et de carburant.	17 357 inspections de tabac et de carburant.	67 et 71
	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	24,7 millions de dollars.	71
OBJECTIF	Maximiser le recouvrement des créances fiscales et alimentaires.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Percevoir les créances fiscales et alimentaires.	Objectif de recouvrement pour les – créances fiscales : 1,8 milliard de dollars – créances alimentaires : 25 millions de dollars.	– Recouvrement des créances fiscales : 1,9 milliard de dollars. – Recouvrement des créances alimentaires : 28,9 millions de dollars.	73 76
	Taux de réalisation du recouvrement. Cible : 100 % de l'objectif	Taux de réalisation pour les – créances fiscales : 105 % – créances alimentaires : 116 %	73 76
	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 4,9 ¢ – créances alimentaires : 18,7 ¢	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 4,5 ¢ – créances alimentaires : 15,0 ¢	74 76
Assurer une gestion optimale des comptes débiteurs.	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 90 % Cible : 100 % de l'objectif	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 92 % Taux de réalisation : 102 %	75-76
OBJECTIF	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Accorder les crédits et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises.	Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires.	Redistribution par Revenu Québec de 1,8 milliard de dollars, soit 3,7 % de plus que lors de l'exercice précédent.	77-78
OBJECTIF	Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Appliquer la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.	Taux de régularité du versement des pensions alimentaires. Cible : 76 %	79 %	78-79

OBJECTIF	Administrer les biens non réclamés.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Assurer l'administration des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec.	Production d'un plan d'action d'ici au 31 mars 2008, visant à améliorer les services et à préciser les indicateurs et les cibles.	Plan d'action produit avec les indicateurs et les cibles précisés.	79 à 81
ENJEU	L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles en s'inscrivant dans la modernisation de l'État.		
ORIENTATION 2	Offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement.		
AXES D'INTERVENTION	Le partenariat et la collaboration interorganisationnelle. La modernisation des services offerts.		
OBJECTIF	Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Augmenter l'utilisation des services électroniques.	Hausse graduelle de l'utilisation des services électroniques Clic Revenu.	Hausse de 279 % après trois ans.	83 à 85
	Hausse de l'utilisation des autres services électroniques.	Hausse de 13 %.	85
	Taux de paiements par voie électronique.	18 % du nombre total des paiements.	85
Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels.	Réalisations des mesures se rapportant à l'amélioration des services existants.	<ul style="list-style-type: none"> – Améliorations apportées aux pages Web pour fournir une meilleure accessibilité aux personnes handicapées. – Ajout de nouveaux types de paiements électroniques par deux institutions bancaires. – Ajout du service Telpay pour offrir des services de paiement. 	86
	Réalisation des mesures relatives à l'implantation de nouveaux services pour 2007-2008.	<ul style="list-style-type: none"> – Service de renouvellement de l'inscription des préparateurs de déclarations de revenus pour transmettre les déclarations. 	86
Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux et concrétiser le volet des services électroniques de l'offre de Revenu Québec à titre de Centre interministériel de services partagés.	Réalisations liées à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.	Collaboration aux projets suivants : <ul style="list-style-type: none"> – Infothèque gouvernementale – Évolution de clicSÉQR-Citoyens et clicSÉQR-Entreprises – Portail gouvernemental de services aux citoyens et aux entreprises – Espace Citoyen 	86-87
OBJECTIF	Simplifier l'administration de la fiscalité.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allègement réglementaire et administratif.	Réalisation des mesures prévues pour 2007-2008.	Vingt-quatre mesures sont déjà implantées et deux mesures sont en cours de réalisation.	87 à 89
Adapter les services aux besoins et aux clientèles.	Réalisation des mesures prévues pour 2007-2008, notamment celles concernant les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> – Estampillage mécanisé. – Ligne téléphonique permettant aux sociétés et aux mandataires un accès prioritaire. – Système de rendez-vous dans les comptoirs de service. – Fin des étapes de démarrage du projet visant à simplifier l'accès à l'information et à favoriser une démarche autonome. – Améliorations apportées au site Internet et aux pages Web pour en faciliter l'accessibilité et l'utilisation. – Amélioration de l'accès aux documents publics pour la clientèle ayant des difficultés visuelles ou auditives. 	89 à 91
OBJECTIF	Poursuivre la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allègement des structures de l'État.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Collaborer aux travaux de développement de Services Québec.	Poursuivre le partenariat avec Services Québec, en participant à la mise en place <ul style="list-style-type: none"> – d'un guichet unique de services ; – du Service québécois de changement d'adresse par téléphone et du service gouvernemental de changement de coordonnées bancaires ; – de l'interconnexion des centres d'appels, incluant celui du registre des entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> – Poursuite des travaux pour la mise en place d'un guichet unique de services. – Poursuite des travaux pour la consolidation du Service québécois de changement d'adresse. – Interconnexion réalisée avec succès des centres d'appels, incluant celui du registre des entreprises. 	91

	OBJECTIF	Poursuivre la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allègement des structures de l'État.	
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Collaborer aux travaux de développement des centres de services partagés gouvernementaux.	Réalisations liées à l'offre de service de Revenu Québec comme Centre interministériel de services partagés et participation aux projets découlant des priorités gouvernementales.	<ul style="list-style-type: none"> – Quatorze ententes de service conclues. – Offres de services personnalisés présentées. – Collaboration au développement des dossiers gouvernementaux prioritaires. 	92
	OBJECTIF	Adapter les processus et les systèmes aux systèmes de gestion de la taxe sur les produits et services (TPS) de l'Agence du revenu du Canada, conformément au plan de mise en œuvre.	
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Finaliser les travaux liés à la principale livraison du projet portant sur l'adaptation des systèmes de Revenu Québec à la suite de la restructuration des systèmes de gestion de la TPS de l'Agence du revenu du Canada.	Taux de réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre.	Réalisation de 100 % des travaux d'implantation du nouveau système de gestion de la TPS.	92-93
	ENJEU	L'efficacité et la performance de l'organisation.	
	ORIENTATION 3	Accroître l'efficacité et la transparence de l'organisation.	
AXES D'INTERVENTION		L'expertise et la mobilisation du personnel. L'augmentation de la performance.	
	OBJECTIF	Adapter les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.	
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Adapter les systèmes de traitement des déclarations de revenus des particuliers.	Réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre.	Travaux se déroulant conformément au plan d'action.	95-96
Réaliser les mesures prévues au plan d'investissement en technologies de l'information, ayant un impact sur la performance.	Réalisation des mesures prévues au plan, ayant un impact sur la performance.	Travaux se déroulant conformément au plan d'action.	96-97
	OBJECTIF	Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan de modernisation.	
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Compléter la réalisation des mesures du plan de modernisation de Revenu Québec.	Réalisation des mesures prévues pour 2007-2008.	<p>Les principaux travaux complétés en 2007-2008 ont porté sur diverses études de faisabilité qui ont permis, entre autres,</p> <ul style="list-style-type: none"> – la réalisation d'un projet pilote de la déclaration de revenus préremplie et – le démarrage du projet <i>Mon dossier citoyen à Revenu Québec</i> qui vise à offrir aux particuliers une gamme complète de services électroniques intégrés. <p>Bilan final au 31 mars 2008 de réalisation des 31 mesures prévues au plan original :</p> <ul style="list-style-type: none"> – 22 mesures sont complétées ; – 6 mesures ont donné lieu à des actions continues ; – 1 mesure a été prolongée (refonte TP1) ; – 2 mesures sont toujours à l'étude. 	97-98
Contribuer à la mise en place de la stratégie gouvernementale en matière de développement durable.	Réalisation des mesures prévues en matière de développement durable, notamment la mise en œuvre du plan d'action relatif à la gestion des matières résiduelles.	<ul style="list-style-type: none"> – Adoption d'un plan d'action interne 2007-2008 en matière de développement durable, à titre de projet pilote. – Préparation du plan d'action organisationnel 2008-2011, à la suite de l'entrée en vigueur de la Stratégie gouvernementale de développement durable, le 1^{er} janvier 2008. 	98-99
	OBJECTIF	Favoriser la mobilisation de tout le personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.	
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Appliquer à l'ensemble de Revenu Québec le processus de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.	Taux de réalisation des mesures prévues dans le Plan pluriannuel de la main-d'œuvre de Revenu Québec.	Actions prévues réalisées.	99-100
Investir dans la formation et le développement de l'expertise.	Investissements en matière de formation.	<ul style="list-style-type: none"> – 53 064 jours-personnes pour l'ensemble de la formation. – 2,9 % de la masse salariale investie en formation. 	100 à 102
Mettre en œuvre une politique de reconnaissance.	Réalisation des mesures prévues en matière de reconnaissance envers le personnel.	Un nouveau plan de travail a été mis en place en septembre 2007.	102



Quelques faits saillants et grands accomplissements

En matière de services à la clientèle

- Dans le contexte de la diversification de son offre de services pour ses différentes clientèles, Revenu Québec offre aux entreprises une toute nouvelle gamme de services, tels une ligne téléphonique directe spécialisée en matière de taxes et d'impôt des sociétés, un système de rendez-vous aux comptoirs de service aux entreprises ainsi que des appareils d'estampillage mécanisés d'utilisation simple. PAGES 89 ET 90
- Dans le cadre d'un projet pilote, Revenu Québec a offert, pour l'année d'imposition 2007, un service de déclaration de revenus préremplie à un groupe cible de 100 000 particuliers ayant une situation familiale et fiscale stable. PAGES 90 ET 98
- Depuis le 1^{er} janvier 2007, Revenu Québec administre le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. Au 31 mars 2008, 112 726 personnes bénéficiaient de ce crédit d'impôt pour un montant total de 143,2 millions de dollars. PAGES 24, 77 ET 78
- Revenu Québec maintient un taux exceptionnel de 98 % en ce qui a trait à la perception de tous les nouveaux jugements reçus, sur la base des montants facturés et versés, en perception alimentaire. Cette performance enviable a permis au Programme de perception des pensions alimentaires, le versement de 469,7 millions de dollars à titre de pension alimentaire aux différents créanciers, ce qui représente une hausse de 2,3 % comparativement à l'exercice précédent. PAGES 78 ET 79
- Revenu Québec a lancé les travaux en vue d'offrir aux particuliers un nouveau service électronique, *Mon dossier citoyen à Revenu Québec*, qui leur permettra, à terme, de consulter et de gérer leur dossier en ligne de façon sécurisée, en plus de disposer d'une information enrichie et simplifiée. PAGE 98

En matière de perception

- Les recettes perçues par Revenu Québec ont atteint 77,4 milliards de dollars en 2007-2008, soit une hausse de 5,6 % par rapport à l'exercice précédent. PAGES 59 À 61
- Les activités de récupération fiscale, en tenant compte de la provision pour non-réalisation de revenus, ont produit des revenus de 2,0 milliards de dollars, soit un dépassement de 156,3 millions de dollars de la cible annuelle fixée lors de la planification 2007-2008. PAGES 63 À 67
- Le recouvrement des créances fiscales par le Centre de perception fiscale de Revenu Québec a atteint près de 1,9 milliard de dollars incluant la TPS, ce qui représente, en chiffres arrondis, 5 % de plus que la cible de 1,8 milliard de dollars fixé en début d'exercice. PAGES 71 À 76

En matière de lutte contre la fraude et l'évasion fiscale

- Revenu Québec a mis en œuvre des programmes d'intervention dans les secteurs à risque élevé de pertes fiscales. Ces programmes ont, notamment, généré une récupération totalisant 79,4 millions de dollars dans les projets de recherche et développement, soit 80 % de plus que prévu. PAGE 68
- Revenu Québec a récupéré 215,8 millions de dollars dans le secteur de la construction et 76,3 millions de dollars dans le secteur de la restauration. Dans le secteur de la lutte contre la contrebande et l'évasion fiscale en matière de tabac, une somme de 12,1 millions a été imposée à la suite d'infractions à la Loi concernant l'impôt sur le tabac. Ce 12,1 millions de dollars est inclus dans le montant des amendes imposées à la suite d'activités d'enquête et d'inspection représentant un total de 24,7 millions de dollars. PAGES 68 À 71

Comme tous les travaux réalisés dans le cadre de la mission de Revenu Québec, cette reddition de comptes publique a été possible grâce à l'implication et à l'enthousiasme du personnel, qui a mis en commun ses efforts. Les données fiables, les contenus cohérents et le respect des échéances, ajoutés aux travaux de validation, d'approbation, de graphisme, de révision linguistique, d'impression et de diffusion, ont requis l'engagement du personnel. De plus, soulignons que, pour une première fois, plusieurs membres du personnel ont aimablement accepté d'être photographiés afin de personnaliser l'image publique de Revenu Québec.

