



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009

Bref aperçu

# 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 fait, l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Sa mission et sa raison d'être consistent à

- assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie, en toute équité, 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 2009, Revenu Québec compte sur

- sept directions générales et six unités administratives relevant 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 10 349 employés permanents et occasionnels.



## SES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Pour réaliser sa mission et assurer le maintien de la relation de confiance qu'il a établie au fil du temps avec sa clientèle, Revenu Québec s'appuie sur les valeurs privilégiées par le gouvernement, soit la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

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

- l'équité, qui 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 du service. Il s'exerce tant auprès des citoyens et des entreprises que des partenaires externes, tels les ministères et organismes, et implique, entre autres, d'assurer la confidentialité des échanges;
- le respect, qui se reflète dans les relations que Revenu Québec entretient avec sa clientèle ou au sein de l'organisation;
- le sens des responsabilités. Il implique que le personnel doit se sentir engagé et solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels.

Ces valeurs constituent des guides pour le personnel et assurent à la clientèle des services courtois, adaptés à ses besoins et à ses attentes.



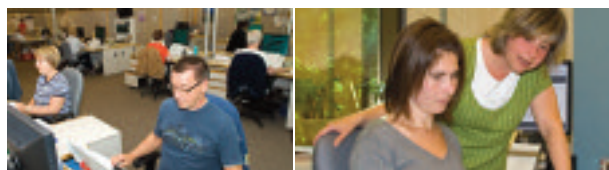
## SES ENGAGEMENTS

Les engagements de Revenu Québec envers sa clientèle sont inscrits dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et dans son plan d'action 2008-2009. Ce dernier met en œuvre le *Plan stratégique 2005-2008*, qui a été prolongé d'une année jusqu'au 31 mars 2009.

### **La Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises**

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* présente à la clientèle de Revenu Québec ses engagements en matière de services. Vingt-quatre indicateurs permettent d'évaluer les services reçus du personnel, tant du point de vue de la confidentialité et de l'accueil que de la qualité des informations obtenues et des communications. Les délais d'attente et de traitement sont traduits, pour l'organisation, en cibles optimales à atteindre.

Ces engagements constituent un gage de qualité et de professionnalisme en ce qui a trait aux 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 offrir 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. Enfin, il est en mesure de garantir la protection des renseignements confidentiels ainsi que de traiter les demandes et les dossiers dans les délais convenus, en toute équité.



### **Le Plan d'action 2008-2009**

Les orientations stratégiques du *Plan d'action 2008-2009* guident Revenu Québec dans l'accomplissement de sa mission et répondent aux trois grands enjeux qui sont énoncés dans le plan stratégique. L'enjeu premier de l'organisation est d'assurer l'administration équitable de la fiscalité et des programmes qui lui sont confiés. Les deux autres enjeux concernent l'autocotisation, principe sur lequel repose le système fiscal québécois. Ils portent sur l'adaptation des services aux besoins et aux attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement en s'inscrivant dans la modernisation de l'État ainsi que sur l'efficacité et la performance de l'organisation.

Sur la base de ces trois grands enjeux, Revenu Québec détermine ses actions et établit les indicateurs ainsi que les cibles à atteindre.

## SES RESSOURCES HUMAINES

Grâce à l'implication de son personnel, Revenu Québec se démarque par la qualité des services qu'il offre à sa clientèle et à ses partenaires. De plus, 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 sommaires que les citoyens et les entreprises lui acheminent sous plusieurs formes. À ces services liés à l'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 ainsi que l'administration des biens non réclamés et de nombreux autres programmes sociofiscaux. Dans tous ces cas, le personnel est soucieux de 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 ses communications.

L'expertise de son personnel permet des réalisations exceptionnelles dans les domaines de la perception et de la récupération fiscales. Ses projets, tels le projet Resto et le projet Fiducies, ainsi que ses interventions en matière de lutte contre la contrebande du tabac, l'évasion et la fraude fiscales 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 sa clientèle 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. C'est pourquoi il améliore sans cesse ses services électroniques, car ceux-ci s'inscrivent dans le rôle de premier plan qu'il joue dans le développement du gouvernement en ligne.

Tout cela, il peut le faire grâce à l'engagement, à la compétence et au dynamisme de son personnel, qui assure 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.



## SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS ATTEINTS

### Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Indicateurs 2008-2009	Cibles	Résultats	Pages
Taux de satisfaction de la clientèle.	Sondage tous les trois ans	Réalisé	85
Pourcentage des plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours.	80 %	90,5 %	85
Taux d'accessibilité aux services électroniques.	98 %	98,8 %	87
Pourcentage des appels téléphoniques auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes.	80 %	81,9 %	88
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	90 %	91,1 %	88
Disponibilité d'un service téléphonique sans frais.	Territoire québécois	Réalisé	88
Présence d'un message automatique prévenant d'une attente.	Tous les bureaux	Réalisé	88
Disponibilité du service téléphonique destiné aux personnes malentendantes.	Territoire québécois	Réalisé	88
Pourcentage des visiteurs rencontrés à un comptoir de service dans un délai de 20 minutes.	80 %	86,8 %	90
Bureaux accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Tous les bureaux	Réalisé	90
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.	75 %	75,6 %	91
Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers de pension alimentaire.	30 jours	22 jours	92
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 %	92
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements effectués dans un délai de 14 jours de la réception d'une déclaration de revenus des particuliers par voie électronique.	90 %	86,2 %	94
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements effectués dans un délai de 28 jours de la réception d'une déclaration de revenus des particuliers sur support papier.	70 %	74,1 %	94
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans un délai de 100 jours suivant la réception d'une déclaration de revenus des sociétés.	85 %	95,8 %	97
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne soumet sa demande par Internet ou se présente à un comptoir de service.	100 %	100 %	98
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.	75 %	78,2 %	98
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours.	75 %	85,0 %	99
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 %	75,4 %	100
Délai moyen de traitement des demandes de constitution d'une personne morale.	5 jours ouvrables	4,5 jours	101
Délai moyen de traitement des demandes d'immatriculation d'entreprise.	10 jours ouvrables	5 jours	101
Délai moyen de traitement de toutes autres demandes concernant le registre des entreprises.	15 jours ouvrables	17,5 jours	101
Délai moyen de traitement pour toutes demandes traitées en service prioritaire concernant le registre des entreprises.	1 jour ouvrable	1,3 jour	101

**Plan stratégique 2005-2008 et du Plan d'action 2008-2009**

<b>ENJEU</b>	L'administration équitable de la fiscalité et des programmes		
<b>ORIENTATION 1</b>	<b>Assurer le financement des services publics.</b>		
<b>AXE D'INTERVENTION</b>	La perception et l'administration des programmes		
<b>OBJECTIF</b>	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.		
<b>Actions</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>	<b>Résultats</b>	<b>Pages</b>
Percevoir les sommes dues à l'État.	Recettes fiscales et extrabudgétaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recettes fiscales : 51,6 milliards de dollars.</li> <li>– Recettes extrabudgétaires : 25,5 milliards de dollars.</li> <li>– Total : 77,1 milliards de dollars.</li> </ul>	44 à 46
Accroître le contrôle fiscal.	Taux de réalisation de la récupération fiscale. Cible : 2,27 milliards de dollars.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Taux de réalisation de 99 %.</li> <li>– Montant de la récupération fiscale représentant 2,25 milliards de dollars.</li> </ul>	48
	Montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal. Cible : 8,92 \$	9,24 \$	50
	Taux d'encaissement de la récupération fiscale. Cible : 55 %	57,7 %	51
<b>OBJECTIF</b>	Accroître les actions afin de contrer les fraudes et le travail au noir ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale.		
<b>Actions</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>	<b>Résultats</b>	<b>Pages</b>
Accroître les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales.	Interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Projets en recherche et développement réalisés.</li> <li>– Interventions réalisées dans les secteurs de la restauration, de la construction, du tabac et du commerce électronique ainsi que dans les secteurs touchés par le stratagème de fausse facturation.</li> <li>– Détection des non-inscrits et contrôle des entreprises à risque.</li> </ul>	51 à 56
Effectuer des enquêtes aux fins de poursuites pénales et des inspections afin d'assurer le respect des obligations fiscales.	97 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.	62 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.	52
	2 080 contribuables ou mandataires condamnés.	1 918 contribuables ou mandataires condamnés.	52 et 56
	14 000 inspections liées au tabac et aux carburants.	18 231 inspections liées au tabac et aux carburants.	52 et 55
	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	39,6 millions de dollars.	52 et 56
<b>OBJECTIF</b>	Maximiser le recouvrement des créances fiscales et alimentaires.		
<b>Actions</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>	<b>Résultats</b>	<b>Pages</b>
Percevoir les créances fiscales et alimentaires.	Objectif de recouvrement pour les – créances fiscales : 2,1 milliards de dollars – créances alimentaires : 23 millions de dollars	Recouvrement des – créances fiscales : 2,4 milliards de dollars – créances alimentaires : 23,7 millions de dollars	58 61
	Taux de réalisation du recouvrement. Cible : 100 % de l'objectif	Taux de réalisation pour les – créances fiscales : 115 % – créances alimentaires : 103 %	57 57
	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 4,3 ¢ – créances alimentaires : 17,0 ¢	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 3,6 ¢ – créances alimentaires : 16,1 ¢	59 61
Assurer une gestion optimale des comptes débiteurs.	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 88 % Cible : 100 % de l'objectif	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 89 % Taux de réalisation : 101 %	60
<b>OBJECTIF</b>	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.		
<b>Actions</b>	<b>Indicateurs et cibles</b>	<b>Résultats</b>	<b>Pages</b>
Accorder les crédits et les remboursements 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.	Revenu Québec a redistribué 2 milliards de dollars.	61 à 63

OBJECTIF			
Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.			
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Appliquer la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.	Indice de régularité des paiements. Cible : 76 %	79 %	63
OBJECTIF			
Administrer les biens non réclamés.			
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Assurer l'administration des biens non réclamés et leur liquidation.	Paiements des réclamations de soldes de successions non réclamées en 90 jours.  Réalisation des activités prévues au plan d'action pour améliorer la gestion des biens non réclamés.	100 % des réclamations ont été payées dans les délais.  Les activités prévues au plan d'action ont été réalisées.	64 et 65
ENJEU			
L'adaptation des services aux besoins et aux attentes de la clientèle en s'inscrivant dans la modernisation de l'État			
<b>ORIENTATION 2</b>			
<b>Offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement.</b>			
AXES D'INTERVENTION			
Le partenariat et la collaboration interorganisationnels 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 et autres).	– Hausse de 17 % comparativement à 2007-2008.	66 à 70
	Taux de paiements par voie électronique.	– 20 % du nombre total des paiements. – 41 % de la valeur totale des paiements.	68
Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels.	Réalisation des mesures relatives à l'amélioration des services existants.	– Amélioration de la réception des relevés de renseignements. – Ajout de nouvelles institutions financières. – Travaux visant à améliorer les modalités d'authentification des représentants de la clientèle.	66 et 69
	Réalisation des mesures relatives à l'implantation de nouveaux services pour 2008-2009.	– Poursuite des travaux portant sur le projet Mon dossier – Citoyen à Revenu Québec. – Déclaration de renseignements au registre des entreprises en ligne.	66 et 69
Poursuivre la mise en œuvre du plan de travail 2007-2009 relatif à la prestation électronique de services.	Réalisation des travaux prévus au plan de travail pour 2008-2009.	Poursuite des travaux portant sur les sujets suivants : – Partenariat avec les concepteurs de logiciels, les ministères et organismes, dont Services Québec, le Centre de services partagés du Québec et l'Agence du revenu du Canada, ainsi que des institutions financières. – Promotion et représentation auprès de la clientèle externe et de ses représentants. – Amélioration de l'offre de services électroniques pour accroître les services offerts aux citoyens. – Implantation d'un processus de prestation de services de Revenu Québec pour favoriser la valeur ajoutée des services électroniques.	67 à 70
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.	Participation aux travaux liés à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.	Collaboration aux projets suivants : – Infothèque gouvernementale. – Dossier citoyen gouvernemental. – Portail gouvernemental de services aux citoyens et aux entreprises.	67 et 70
	Réalisation des travaux liés à la mise en œuvre des services électroniques de l'offre de Revenu Québec.	– Authentification des entreprises pour le compte d'autres ministères et organismes (clicSÉQR – Entreprises). – Définition du centre d'expertise en services électroniques. – Réalisation des travaux d'arrimage de nouveaux ministères et organismes utilisateurs de clicSÉQR – Particuliers. – Réalisation des travaux pour mettre en place une solution de transmission des formulaires dynamiques pour les ministères et organismes.	67 et 70

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 au plan de travail pour 2008-2009.	Toutes les mesures prévues au plan gouvernemental d'allègement réglementaire et administratif ont été réalisées.	70 à 73
Adapter les services aux besoins et aux attentes de la clientèle.	Réalisation des mesures prévues au <i>Plan d'action concernant les personnes handicapées 2008-2009</i> .	Les mesures ont été réalisées, notamment l'élaboration d'une liste d'obstacles physiques et sociaux permettant à l'organisation d'adapter plus facilement ses services aux besoins et aux attentes de sa clientèle.	73
	Réalisation des mesures prévues pour la mise en œuvre du projet de déclaration de revenus préremplie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Poursuite du projet de déclaration de revenus préremplie pour l'année d'imposition 2008.</li> <li>– Modification de la déclaration de revenus préremplie pour la clientèle cible, par exemple ajout d'une ligne relative au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.</li> </ul>	74
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.	Réalisations visant à développer et à mettre en place des services intégrés avec Services Québec, notamment <ul style="list-style-type: none"> <li>– la consolidation du Service québécois de changement d'adresse;</li> <li>– la participation à la mise en place d'un guichet unique de services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Consolidation du Service québécois de changement d'adresse.</li> <li>– Poursuite des travaux pour la mise en place d'un guichet unique de services.</li> </ul>	75
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ententes de service conclues avec 16 ministères et organismes depuis la création du centre interministériel de services partagés.</li> <li>– Offres de services personnalisés présentées.</li> </ul>	75
	– Participation aux projets découlant des priorités gouvernementales.	– Collaboration au développement des dossiers gouvernementaux prioritaires.	75
ENJEU	L'efficacité et la performance de l'organisation		
<b>ORIENTATION 3</b>	<b>Accroître l'efficacité et la transparence de l'organisation.</b>		
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.	Le volet Enregistrement et technologies ainsi que le volet Comptabilité ont été réalisés. Le volet Cotisation de l'impôt des particuliers est en cours de réalisation.	76
OBJECTIF		Poursuivre la modernisation de Revenu Québec.	
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Contribuer à la mise en place de la stratégie gouvernementale en matière de développement durable.	Réalisation des mesures prévues au plan d'action en matière de développement durable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bilan du plan d'action interne de développement durable 2007-2008, à titre de projet pilote.</li> <li>– Lancement et implantation du <i>Plan d'action de développement durable 2009-2013</i>.</li> <li>– Participation aux travaux du Comité interministériel du développement durable.</li> </ul>	77 et 78
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.	Réalisation des mesures prévues dans le Plan pluriannuel de la main-d'œuvre de Revenu Québec.	Les actions prévues ont été réalisées et le rapport sur la situation de la main-d'œuvre pour 2008-2012 a été déposé.	79 et 80
Investir dans la formation et le développement de l'expertise.	Pourcentage de la masse salariale investi en formation.	– 2,7 % de la masse salariale investie en formation.	79 et 80
	Nombre de jours-personnes par thèmes de formation.	– 63 816 jours-personnes pour l'ensemble de la formation.	79 et 81
Mettre en œuvre un cadre de référence en matière de reconnaissance.	Réalisation des mesures prévues en matière de reconnaissance envers le personnel.	Un plan de travail a été mis en place en septembre 2007. Le bilan de la mise en œuvre du cadre de référence sur la reconnaissance au cours de l'exercice 2008-2009 a été déposé.	79 et 82

## FAITS SAILLANTS

### Services à la clientèle

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Revenu Québec témoigne de sa volonté d'offrir des services répondant aux besoins et aux attentes des citoyens, que ce soit en ce qui concerne l'accès à l'information et aux services, la clarté des communications, le traitement des dossiers ou la protection des renseignements personnels. Pour l'exercice 2008-2009, la grande majorité des cibles établies en début d'exercice à l'égard des objectifs de la déclaration de services ont été atteintes et même dépassées dans plusieurs cas. Les résultats obtenus montrent toute l'importance que Revenu Québec accorde à la qualité des services qu'il offre à sa clientèle. (Pages 84 à 102.)

Dans le cadre du Programme de perception des pensions alimentaires, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier a été maintenu à 79 %, soit le même taux que celui atteint en 2007-2008 et en 2006-2007. L'objectif fondamental du programme, qui est d'assurer la régularité des paiements, a ainsi été respecté. En outre, sur la base des sommes facturées et versées, le taux de perception pour les nouveaux jugements reçus depuis le 1<sup>er</sup> décembre 1995 a été de 98,5 %. En conséquence, le programme a versé 479,3 millions de dollars aux créanciers. Selon les données de Statistique Canada, cette performance s'avère nettement supérieure à celle des autres provinces canadiennes administrant un programme semblable. (Page 63.)

Par ailleurs, Revenu Québec a implanté les mesures d'allègement, annoncées dans le *Discours sur le budget 2007-2008*, portant sur les paiements des petites et moyennes entreprises. Ces mesures réduisent de plus de 1,6 million le nombre annuel de remises effectuées par les entreprises. (Pages 71 à 73.)

Enfin, Revenu Québec a réussi à réduire de manière notable les délais de traitement pour la clientèle du registre des entreprises. Cette réduction résulte notamment d'une amélioration des modalités d'application du jumelage de la déclaration de renseignements au registre des entreprises et de la déclaration de revenus ainsi que de la mise en place de nouveaux modes de communication pour la clientèle

professionnelle. De plus, depuis janvier 2009, la clientèle du registre des entreprises peut remplir et transmettre en ligne la déclaration de renseignements. (Pages 101 et 102.)

### Perception

Les recettes perçues par Revenu Québec ont atteint 77,1 milliards de dollars en 2008-2009, soit une baisse de 0,4 % comparativement à l'exercice précédent. Cette diminution concerne principalement les recettes extrabudgétaires relatives à la TPS, en raison de la baisse du taux de 6 % à 5 % le 1<sup>er</sup> janvier 2008. (Pages 44 à 46.)

Les activités de récupération ont permis à Revenu Québec de produire des revenus de 2,25 milliards de dollars (TPS non incluse). Cette récupération représente une augmentation de 233,5 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. L'objectif annuel de 2,27 milliards de dollars est pratiquement atteint, avec un taux de 99 %. (Pages 48 à 50.)

Quant au recouvrement des créances fiscales de 2,4 milliards de dollars, incluant la TPS, il dépasse de 15 % l'objectif de 2,1 milliards de dollars fixé en début d'exercice. (Pages 56 à 60.)

### Lutte contre la fraude et l'évasion fiscales

Revenu Québec exerce des activités de recherche et développement pour réduire l'évasion fiscale et le travail au noir dans certains secteurs d'activité économique. Au 31 mars 2009, les sommes récupérées à la suite de ces activités ont été de 53,6 millions de dollars, soit 14,5 % de plus que la cible établie à 46,8 millions en début d'exercice. (Page 50.)

Revenu Québec a récupéré 286,3 millions de dollars dans le secteur de la construction, 139,9 millions à la suite d'interventions de contrôle portant sur un stratagème de fausse facturation dans plusieurs secteurs d'activité et 59,6 millions au moyen des interventions de lutte contre la criminalité réalisées en collaboration avec les corps policiers. Dans le secteur de la restauration, des interventions effectuées auprès de 3 580 restaurateurs ont permis de récupérer 66,1 millions. (Page 54.)

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 plusieurs membres du personnel ont aimablement accepté d'être photographiés afin de personnaliser l'image publique de Revenu Québec.

ISBN 978-2-550-56458-4  
ISBN 978-2-550-56459-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

© Gouvernement du Québec, 2009

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