



Rapport du Vérificateur général du Québec
à l'Assemblée nationale pour l'année 2017-2018

Printemps 2017

Suivi d'un audit de performance

Non-production de déclarations à Revenu Québec

Impôts, taxes et retenues à la source

CHAPITRE

5

Faits saillants

Objectif des travaux

L'objectif de nos travaux était d'apprécier les mesures que Revenu Québec a mises en œuvre afin de corriger les lacunes relevées lors de l'audit de 2013, lequel portait sur le traitement de la non-production de déclarations à Revenu Québec.

De plus, étant donné l'adoption de la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* par Revenu Québec en février 2016, nous avons apprécié la manière dont elle avait été considérée dans le cadre des activités liées à la non-production.

Les résultats de l'audit initial ont été publiés dans le chapitre 5 du rapport intitulé *Vérification de l'optimisation des ressources* (printemps 2013).

Le rapport entier est disponible au www.vgq.qc.ca.

Résultats du suivi

Nos travaux ont porté sur les huit recommandations que nous avons formulées en juin 2013 ainsi que sur les six recommandations que la Commission de l'administration publique (CAP) avait adressées à Revenu Québec en décembre 2014.

Conclusion. Revenu Québec a réalisé divers travaux pour corriger les lacunes soulevées lors de l'audit initial, mais il reste encore beaucoup à faire pour que ces lacunes soient entièrement corrigées. En effet, près de quatre ans après le dépôt du rapport initial, seulement deux des huit recommandations que nous avons formulées ont été appliquées (tableau 1). Quant aux six recommandations formulées par la CAP, cinq d'entre elles ont été appliquées (tableau 2).

Revenu Québec a décidé d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses interventions en matière de non-production par la mise en place d'une table d'échanges interdirections, mais ce n'est qu'en janvier 2017 que Revenu Québec a établi un mécanisme permettant l'approbation officielle par la haute direction des recommandations proposées par la table.

Repérage et sélection des dossiers. Revenu Québec ne fait pas d'interventions auprès de certains contribuables et mandataires en situation de non-production, notamment lorsque la rentabilité n'est pas jugée suffisante ou lorsqu'une somme pourrait leur être due. Les principes qui sous-tendent les exclusions ne sont toujours pas documentés. De plus, cette pratique n'a pas été réévaluée pour tenir compte des orientations stratégiques de Revenu Québec qui font référence à la transparence, à l'équité et au service à la clientèle.

Cotisation sur base d'indices. Revenu Québec délivre encore aux sociétés un nombre élevé d'avis de cotisation sur base d'indices d'un minimum de 8000 dollars, et ce, sans justifier ce montant.

Pénalités et amendes. Des balises ont été définies afin d'appliquer la pénalité pour omission de production aux particuliers, aux sociétés et aux mandataires, mais les montants maximaux sont significativement inférieurs à la limite légale de 2500 dollars. L'efficacité de ces balises pour favoriser la production des déclarations et la récupération des sommes dues n'a pas encore été démontrée. Par ailleurs, tout comme en 2013, Revenu Québec n'a pas défini de balises à l'égard des amendes.

Information de gestion et reddition de comptes. Beaucoup d'efforts sont encore nécessaires afin que l'information produite soit utile à la gestion et à la reddition de comptes.

Recommandations de la CAP. Revenu Québec a soumis à la CAP, dans les délais exigés, les rapports qu'elle lui avait demandés quant à l'avancement de son plan d'action.

Tableau 1 Recommandations du Vérificateur général

	Page	Appliquées	En cours d'application		Non appliquées
			Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
Traitement des dossiers de non-production					
Cadre de gestion Définir un cadre de gestion relativement au traitement des dossiers des contribuables et des mandataires en situation de non-production.	11			√	
Repérage et sélection des dossiers Revoir les stratégies et les critères utilisés pour repérer et sélectionner les dossiers de contribuables et de mandataires à traiter, stratégies et critères qui devraient étayer davantage les démarches des directions générales.	15			√	
Suivi des demandes de production Analyser son processus de suivi des demandes de production de façon à assurer une plus grande efficacité et une meilleure cohérence entre les directions générales.	18	√			
Cotisation sur base d'indices Harmoniser le recours aux cotisations sur base d'indices ainsi que la méthode utilisée pour établir leur valeur afin qu'ils mènent à des résultats concluants.	20				√
Pénalités et amendes Définir et établir des balises claires pour administrer les pénalités et les amendes en considérant la rentabilité et leur efficacité à susciter la production des déclarations.	22			√	
Information de gestion et reddition de comptes					
Se doter d'une information de gestion qui permet d'évaluer la pertinence et l'efficacité des processus et apporter les ajustements requis, le cas échéant.	27			√	
Étoffer la reddition de comptes contenue dans le rapport annuel de gestion en fournissant de l'information qui permet de mesurer les progrès réalisés au regard des objectifs pour les activités liées à la non-production.	27			√	
Améliorer la reddition de comptes présentée au ministère des Finances et de l'Économie afin que l'information soit complète et représente fidèlement la situation, et ce, tant pour ses activités courantes que pour les projets spécifiques.	31	√			
Total des recommandations		2		5	1
Recommandations pour lesquelles la mise en œuvre du plan d'action est satisfaisante		25%			

Tableau 2 Recommandations de la Commission de l'administration publique

	Page	Appliquées	En cours d'application		Non appliquées
			Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
Harmonisation des pratiques entre les directions					
Que Revenu Québec harmonise les pratiques des directions générales responsables des dossiers de non-production de déclarations de revenus d'ici le 30 juin 2014.	33			√	
Que Revenu Québec étudie la possibilité d'un regroupement des dossiers de non-production de déclarations de revenus au sein d'une seule direction et qu'il communique les conclusions de cette réflexion à la Commission de l'administration publique.	35	√			
Reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion					
Que Revenu Québec s'assure que des données sur les résultats des activités courantes liées à la non-production de déclarations de revenus soient colligées et figurent dans son rapport annuel de gestion. Les données requises sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ Pour chacune des trois directions générales et pour l'ensemble des directions <ul style="list-style-type: none"> – le nombre d'équivalents à temps complet ; – l'objectif de récupération en millions de dollars ; – les résultats financiers en millions de dollars ; – les résultats par équivalent à temps complet en millions de dollars. ■ Le taux d'encaissement pour chaque direction générale. 	37	√			
Suivi de la mise en œuvre du plan d'action					
Que Revenu Québec revoie son plan d'action de manière à fixer une date d'échéance pour chaque action.	38	√			
Que Revenu Québec présente, d'ici le 31 janvier 2014, un rapport d'étape sur l'avancement de la mise en œuvre de son plan d'action.	38	√			
Que Revenu Québec présente, d'ici le 30 juin 2014, un rapport final sur la mise en œuvre de son plan d'action.	38	√			
Total des recommandations		5		1	
Recommandations pour lesquelles la mise en œuvre du plan d'action est satisfaisante		5		1	
		83%			

Table des matières

1	Mise en contexte	8
2	Conclusion générale	10
3	Recommandations du Vérificateur général	11
3.1	Traitement des dossiers de non-production	11
	Cadre de gestion	
	Repérage et sélection des dossiers	
	Suivi des demandes de production	
	Cotisation sur base d'indices	
	Pénalités et amendes	
3.2	Information de gestion et reddition de comptes	27
4	Recommandations de la Commission de l'administration publique	33
4.1	Harmonisation des pratiques entre les directions	33
4.2	Reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion	37
4.3	Suivi de la mise en œuvre du plan d'action	38
	Commentaires de l'entité auditée	40
	Annexe et sigles	43

Équipe

Serge Giguère
Vérificateur général adjoint

Martin St-Louis
Directeur d'audit

Julie Lemieux
Étienne Piedboeuf
Robert Ratté

Les mandataires sont constitués des particuliers et des sociétés qui, dans le cadre de l'application de différentes lois, doivent notamment percevoir, au nom de Revenu Québec, les retenues à la source et les taxes telles que la taxe de vente du Québec (TVQ).

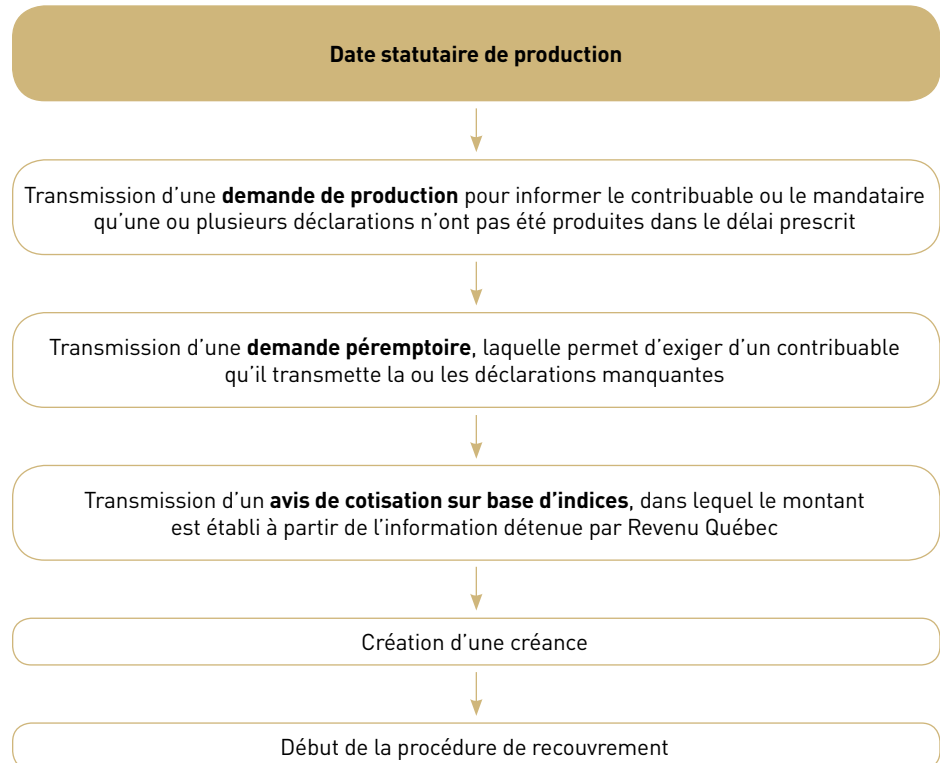
1 Mise en contexte

1 Le régime fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation, qui veut que les contribuables et les **mandataires** établissent et transmettent à Revenu Québec leurs déclarations de revenus et de taxes ainsi que les déclarations de retenues et de cotisations de l'employeur, à l'intérieur des délais prescrits. De son côté, Revenu Québec effectue des activités de contrôle fiscal afin que chacun paie l'ensemble des sommes dont il est redevable.

2 Les activités de contrôle fiscal incluent notamment le traitement de la non-production de déclarations, la vérification et les interventions liées aux divulgations volontaires. Parmi l'ensemble des activités de contrôle fiscal effectuées par Revenu Québec, le traitement de la non-production de déclarations est une activité importante qui permet d'assurer l'observance fiscale dans un souci d'équité et de respect des valeurs de Revenu Québec.

3 Le traitement de la non-production consiste, plus précisément, à amener les contribuables et les mandataires n'ayant pas produit de déclaration à rétablir leur situation. Pour ce faire, Revenu Québec entreprend différentes étapes afin de les inciter à se conformer à leurs obligations (figure 1).

Figure 1 Principales étapes en matière de non-production de déclarations



4 Le traitement des dossiers de non-production est principalement fait par trois directions générales de Revenu Québec. Voici leurs responsabilités en la matière.

Direction	Responsabilités
Direction générale des entreprises (DGE)	■ Non-production relative à l'impôt des sociétés
Direction générale des particuliers (DGP)	■ Non-production relative à l'impôt des particuliers
Direction générale du recouvrement (DGR)	■ Non-production par des mandataires (taxes et retenues à la source) ■ Perception des créances pour l'ensemble des contribuables et des mandataires

Historique de certains événements

5 En juin 2013, le Vérificateur général a déposé à l'Assemblée nationale un rapport d'audit portant sur la non-production de déclarations à Revenu Québec. En septembre 2013, le président-directeur général de Revenu Québec a été rencontré lors d'une audition de la Commission de l'administration publique (CAP). Par la suite, en juin 2014, Revenu Québec a déposé à la CAP un rapport final sur la mise en œuvre de son plan d'action en matière de non-production de déclarations.

6 Depuis la publication de notre rapport de 2013, les événements suivants sont survenus, lesquels ont eu une influence sur les activités de contrôle fiscal, dont la non-production de déclarations :

- En 2015-2016, Revenu Québec a abandonné ses cibles de récupération fiscale, dont celles relatives à la non-production de déclarations.
- En février 2016, Revenu Québec a adopté la *Charte des droits des contribuables et des mandataires*, laquelle est notamment basée sur des valeurs d'intégrité et d'équité. L'objectif de cette charte est de renforcer la coopération et la confiance entre Revenu Québec, les contribuables et les mandataires, de manière à assurer davantage de transparence en ce qui concerne les droits de chacun et à favoriser une approche axée sur les services. La charte a été rendue publique en octobre 2016.

7 L'objectif de l'audit, les critères d'évaluation guidant l'appréciation des recommandations ainsi que la portée des travaux sont présentés en annexe.

2 Conclusion générale

8 Lors de notre audit de 2013, nous avons observé que les démarches effectuées par Revenu Québec afin d'amener les contribuables et les mandataires en situation de non-production à régulariser leur situation variaient, selon qu'il était question de particuliers, de sociétés ou de mandataires.

9 Revenu Québec ne disposait pas d'un cadre de gestion permettant de structurer l'administration des activités liées à la non-production. Nous avons relevé plusieurs lacunes à l'égard de la gestion de ces activités ainsi que de l'information utilisée pour en assurer la performance et en rendre compte.

10 Afin de favoriser la cohérence des décisions, Revenu Québec a décidé de mettre en place une table d'échanges qui regroupe des représentants de chacune des directions générales participant au traitement de la non-production. Cette table devait également permettre de répondre aux recommandations du Vérificateur général. Elle représente un forum de collégialité et de concertation pour les directions générales concernées par l'activité de non-production.

11 Le moyen utilisé par Revenu Québec pour répondre à nos recommandations, soit la table d'échanges interdirections, a donné des résultats limités. Des délais importants ont été nécessaires avant que Revenu Québec en arrive à implanter un nombre limité de changements.

12 Par conséquent, seulement deux des huit recommandations que nous avons formulées en juin 2013 ont été appliquées. En ce qui concerne les recommandations de la CAP, cinq des six recommandations ayant été adressées à Revenu Québec en décembre 2013 ont été appliquées.

13 Par ailleurs, en raison de l'abandon des cibles de récupération fiscale ainsi que de l'adoption des orientations stratégiques de Revenu Québec et de la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* en février 2016, une remise en question de certaines pratiques en matière de non-production de déclarations est nécessaire. Par exemple, il importe de s'interroger sur la pertinence pour Revenu Québec de mesurer la performance de cette activité uniquement en termes de résultats financiers sans considérer suffisamment les principes d'intégrité et d'équité.

14 Le peu de progrès observé depuis notre audit de 2013 est aussi tributaire d'une difficulté à faire approuver certaines recommandations de la table d'échanges interdirections par les hautes instances de Revenu Québec. En effet, ce n'est qu'en janvier 2017, soit près de quatre ans après la publication de notre rapport d'audit, que Revenu Québec a mis en place un mécanisme permettant l'approbation officielle par la haute direction des recommandations proposées par la table.

3 Recommandations du Vérificateur général

15 Les pages qui suivent présentent les résultats de nos travaux de suivi à l'égard des huit recommandations que nous avons formulées en juin 2013. Ces dernières sont regroupées selon le sujet traité et ne sont pas nécessairement présentées dans le même ordre qu'à l'époque. Cependant, les numéros des recommandations sont les mêmes que dans le rapport initial afin de faciliter leur repérage.

3.1 Traitement des dossiers de non-production

Cadre de gestion

Recommandation du Vérificateur général (n° 6)			
Définir un cadre de gestion relativement au traitement des dossiers des contribuables et des mandataires en situation de non-production.			
Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
		√	

16 Lors de l'audit de 2013, Revenu Québec n'avait pas de cadre de gestion relatif au traitement des dossiers de non-production. L'absence d'un tel cadre de gestion faisait notamment en sorte qu'il n'y avait pas d'harmonisation des interventions entre les directions générales ni d'intégration des processus.

17 Parfois, les pratiques d'une direction avaient des effets indésirables sur d'autres secteurs d'activité. Par exemple, des avis de cotisation sur base d'indices d'un minimum de 8 000 dollars étaient délivrés aux sociétés qui n'avaient pas produit de déclaration sans qu'il y ait de réelles possibilités de récupération. Cette pratique avait pour effet de surcharger indûment les équipes effectuant le recouvrement des créances fiscales.

18 De même, aucun mécanisme de coordination permanent n'était en place et aucun coordonnateur n'était désigné pour gérer les activités liées à la non-production de déclarations et rendre compte des résultats. Nous avons souligné que, à l'Agence du revenu du Canada, la gestion de ces activités pour tous les contribuables et les mandataires et de celles associées au recouvrement était sous la responsabilité d'une même direction générale. À cet égard, la CAP avait recommandé à Revenu Québec d'étudier la possibilité d'un regroupement des dossiers de non-production des déclarations au sein d'une seule direction (voir la section Recommandations de la Commission de l'administration publique).

19 Plutôt que de choisir cette voie, Revenu Québec a décidé de mettre en place une table d'échanges regroupant des représentants de chacune des directions générales participant au traitement de la non-production. En raison de l'adoption de ce mode de fonctionnement, l'élaboration d'un cadre de gestion favorisant la cohérence des interventions prenait toute son importance.

20 En juin 2014, Revenu Québec a adopté, en guise de cadre de gestion, une directive pour la gestion des dossiers de non-production de déclarations, laquelle définit notamment les activités ciblées ainsi que les rôles et les responsabilités des intervenants. Dans ses grandes lignes, la directive prévoit que les directions générales concernées coordonnent et organisent les activités liées à la non-production de leur secteur respectif et que la table d'échanges assure le partage de l'information relative à la planification des activités, aux processus, aux bonnes pratiques et aux données statistiques.

21 La directive prévoit également l'adoption de stratégies de repérage et de sélection des dossiers de non-production, la réalisation d'un bilan annuel des activités pour chacune des directions et la définition de certaines balises, notamment quant au recours à la cotisation sur base d'indices ou aux pénalités et aux amendes.

22 La directive que Revenu Québec a adoptée en guise de cadre de gestion n'est que partiellement appliquée. Plusieurs éléments importants prévus dans celle-ci ne sont pas encore mis en place. Dans les faits, des changements dans les façons de faire sont toujours nécessaires.

23 Voici des exemples d'éléments importants qui sont prévus dans la directive et qui n'avaient pas été mis en place lorsque nous avons mis fin à notre audit.

Éléments prévus dans la directive de 2014	Importance	Situation observée en 2017
Une stratégie de repérage et de sélection des dossiers de non-production doit être élaborée par chacune des directions générales et présentée à la haute direction.	Les stratégies sont nécessaires pour s'assurer que les dossiers faisant l'objet de peu de démarches ou pour lesquels aucun suivi n'a été effectué présentent des risques acceptables pour l'organisation et que le tout est dûment approuvé.	Revenu Québec n'a pas de stratégies de repérage et de sélection des dossiers dûment documentées et approuvées (voir la sous-section Repérage et sélection des dossiers).
Un bilan annuel des activités de chacune des directions générales doit être produit afin d'analyser les résultats et de proposer des améliorations, le cas échéant.	Le bilan annuel des activités sert à évaluer la performance de chacune des directions traitant des dossiers de non-production et à en améliorer la gestion.	Un bilan annuel des activités a été produit pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016. Le bilan n'a pas encore été présenté au comité de direction et l'information qui y est incluse est succincte. Par exemple, cette information ne précise pas les améliorations nécessaires lorsque la performance n'est pas au rendez-vous.
Des balises quant au recours à l'avis de cotisation sur base d'indices doivent être définies par chacune des directions générales.	Cela permet de s'assurer que des balises en lien avec les orientations de l'organisation sont mises en place et que leur utilisation est justifiée en fonction de leur efficacité à favoriser la production des déclarations et la récupération des sommes dues.	Revenu Québec n'a pas modifié la méthode utilisée pour établir la valeur des avis de cotisation sur base d'indices des sociétés. Il continue à leur transmettre un nombre élevé d'avis de cotisation sur base d'indices d'un minimum de 8 000 dollars sans justification (voir la sous-section Cotisation sur base d'indices).
Des balises quant aux pénalités et aux amendes doivent être définies par chacune des directions générales.	Les balises permettent de s'assurer que les pénalités et les amendes sont utilisées de manière équitable et que le recours à ces sanctions est justifié en fonction de leur efficacité à favoriser la production des déclarations et la récupération des sommes dues.	Revenu Québec n'a toujours pas défini de balises à l'égard des amendes. Des balises ont été définies à l'égard de la pénalité pour omission de production. Cependant, l'équité et l'efficacité de ces balises, lesquelles visent à favoriser la production des déclarations et la récupération des sommes dues, restent à démontrer (voir la sous-section Pénalités et amendes).
La table doit permettre de discuter des préoccupations opérationnelles et stratégiques jugées importantes et ayant des effets sur la gestion de la non-production. Elle informe le comité de direction de toute situation jugée importante.	Cet exercice permet de s'assurer que les activités liées à la non-production sont adaptées en fonction des préoccupations opérationnelles et stratégiques.	L'impact de la <i>Charte des droits des contribuables et des mandataires</i> sur les activités liées à la non-production n'a pas suffisamment été considéré.

24 Étant donné que la table d'échanges n'a pas de pouvoir décisionnel, mais qu'elle est plutôt un forum de collégialité et de concertation, il s'avère parfois difficile d'implanter des changements. En effet, les membres de la table n'ont pas le pouvoir de les mettre en œuvre.

25 Ainsi, lorsqu'une approche cohérente entre les directions est envisagée, les membres de la table doivent faire valider la solution retenue auprès des instances de leur direction générale respective en vue d'obtenir les approbations nécessaires à sa mise en application. Étant donné que les enjeux et les priorités de chacune des directions générales peuvent être différents, il en résulte des délais d'implantation importants. Par exemple, les nouvelles balises relatives à la pénalité pour omission de production ont été définies en mai 2014, mais ce n'est qu'en 2017 que la DGE et la DGR les ont mises en place (voir la sous-section Pénalités et amendes).

Repérage et sélection des dossiers

Recommandation du Vérificateur général (n° 1)			
Revoir les stratégies et les critères utilisés pour repérer et sélectionner les dossiers de contribuables et de mandataires à traiter, stratégies et critères qui devraient étayer davantage les démarches des directions générales.			
Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
		√	

26 Lorsque la déclaration n'est pas produite dans le délai prescrit, Revenu Québec repère les délinquants et sélectionne les dossiers qui feront l'objet d'un suivi.

27 Lors de la mission initiale, nous avons observé que les stratégies de repérage et de sélection des dossiers pour lesquels Revenu Québec entreprenait des démarches n'étaient pas suffisamment documentées. Ainsi, plusieurs dossiers étaient exclus du processus de repérage et de sélection sans qu'il y ait suffisamment d'analyses. Les cas d'exclusion n'étaient pas appuyés, entre autres sur le plan juridique et en matière de gestion des risques. De plus, nous n'avons rien trouvé à l'égard de l'approbation, par la haute direction, des principes sur lesquels était basé le choix d'exclure certains dossiers.

28 Voici des exemples de la situation observée en 2013 dans chacune des directions générales.

- La DGE excluait notamment les sociétés dont l'adresse postale était celle d'une firme de professionnels des services financiers ou les sociétés dont une communication écrite de Revenu Québec était revenue par retour de courrier. Pour ces sociétés, seul un avis les informant qu'elles étaient en situation de non-production leur était transmis sans que d'autres démarches soient réalisées.
- La DGP n'appliquait pas de contrôles pour s'assurer que l'ensemble des critères de repérage et de sélection des dossiers permettait de détecter toutes les situations de non-production devant faire l'objet d'un suivi.
- La DGR excluait des dossiers de mandataires pour lesquels, sur la base des déclarations précédentes, Revenu Québec estimait qu'il n'y avait pas de sommes dues.

29 Depuis notre audit de 2013, la DGP a mis en place une solution informatique qui lui a permis d'améliorer le repérage et la sélection des dossiers par un meilleur calcul de leur rentabilité potentielle. Cette solution a également permis de mécaniser la délivrance des avis de cotisation sur base d'indices.

30 Quant à la DGR, elle a ajouté divers critères de sélection, dont celui portant sur le secteur d'activité économique, afin d'effectuer un meilleur repérage des situations de non-production.

31 Rappelons que la directive concernant le traitement des dossiers de non-production adoptée en 2014 par Revenu Québec prévoit qu'une stratégie de repérage et de sélection des dossiers de non-production doit être élaborée par chacune des directions générales et présentée à la haute direction de Revenu Québec. Une telle stratégie s'avère nécessaire pour arrimer les interventions en fonction des risques et pour favoriser le traitement équitable de l'ensemble des contribuables et mandataires.

32 Contrairement à ce qui est prévu dans sa directive, Revenu Québec n'a pas élaboré de stratégies qui précisent les principes qui sous-tendent le choix d'exclure certains contribuables et mandataires ayant été repérés.

33 Tout comme en 2013, l'application des critères d'exclusion par les directions générales de Revenu Québec est principalement motivée par la rentabilité potentielle. Les stratégies de repérage et de sélection des dossiers devraient considérer plusieurs autres éléments, tels que les suivants :

- l'objectif principal du traitement de la non-production, qui consiste à amener les contribuables et les mandataires à se conformer à leurs obligations afin de maintenir la crédibilité du régime fiscal québécois qui est basé sur l'autocotisation ;
- la conformité aux orientations du plan stratégique de Revenu Québec, notamment à celle visant à assurer la qualité de l'information donnée aux citoyens et aux entreprises ;
- les risques auxquels s'expose Revenu Québec lorsque peu de démarches sont effectuées auprès de certains contribuables ou mandataires.

34 Dans ce contexte, voici des préoccupations que peut soulever le fait pour Revenu Québec d'exclure certains dossiers de son processus de traitement de la non-production.

Direction	Exclusion de dossiers	Préoccupations
DGE	<p>Au 31 mars 2016, pour 74 000 dossiers de non-production datant de plus de 24 mois, Revenu Québec a expédié une demande de production sans que d'autres démarches soient effectuées. Il s'agit notamment des catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ sociétés n'étant pas inscrites dans les fichiers des taxes de vente et des retenues à la source et dont l'adresse est celle d'une firme de services professionnels ; ■ sociétés dont la demande de production est revenue par retour de courrier ; ■ sociétés ayant été radiées après l'exercice financier visé par la non-production ; ■ organismes à but non lucratif. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Risque de perte de renseignements qui pourraient être utilisés aux fins de contrôle fiscal ■ Risque d'iniquité à l'égard des sociétés qui produisent l'information requise ■ Risque qu'un impôt soit dû, notamment pour la période visée par la non-production ■ Risque d'irrégularité par rapport à la loi étant donné l'obligation pour toutes les sociétés de produire une déclaration
DGP	<p>Pour l'année d'imposition 2015, environ 238 000 particuliers en situation de non-production qui ont été repérés ne feront pas l'objet d'un suivi, car les dossiers ont été jugés non rentables. Les particuliers exclus ne recevront donc pas de demande de production. Aucune autre démarche n'est réalisée. Il s'agit des particuliers pour lesquels Revenu Québec estime :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ que les sommes à payer sont peu significatives ; ■ qu'ils pourraient avoir droit à un remboursement d'impôt. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perte d'une somme à recevoir pour le particulier qui n'a pas produit de déclaration ■ Iniquité à l'égard des particuliers qui ont produit leur déclaration et qui ont versé une somme similaire en impôt ■ Incohérence potentielle avec les orientations stratégiques de Revenu Québec, qui sont notamment de miser sur une relation respectueuse avec la clientèle et d'aider les citoyens et les entreprises à remplir leurs obligations et à se prévaloir de leurs droits
DGR	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les mandataires sont priorisés, principalement en fonction de l'estimation des sommes dues. Aucune demande de production n'est transmise à certains mandataires à qui, sur la base des déclarations précédentes, Revenu Québec estime devoir rembourser des sommes. ■ Au 31 mars 2016, Revenu Québec a recensé plus de 3 000 dossiers de non-production datant de plus de 12 mois pour lesquels les sommes dues aux mandataires ont été estimées à 39 millions de dollars, sur la base des déclarations précédentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perte d'une somme à recevoir pour le mandataire qui n'a pas produit de déclaration ■ Incohérence potentielle avec les orientations stratégiques de Revenu Québec, qui sont notamment de miser sur une relation respectueuse avec la clientèle et d'aider les citoyens et les entreprises à remplir leurs obligations et à se prévaloir de leurs droits

Suivi des demandes de production

Recommandation du Vérificateur général (n° 2)

Analyser son processus de suivi des demandes de production de façon à assurer une plus grande efficacité et une meilleure cohérence entre les directions générales.

Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
√			

La demande péremptoire exige, dans un délai raisonnable, la production de renseignements, de documents, de déclarations ou de rapports. En cas d'absence de production des documents, des recours légaux peuvent être entrepris.

35 Le suivi des dossiers pour lesquels il n'y a pas eu de production de la déclaration se fait par différentes communications avec les contribuables et les mandataires, notamment par une demande de production de déclaration ou une **demande péremptoire**.

36 En 2013, nous avons observé que les démarches effectuées pour le suivi des demandes de production variaient fortement d'une direction générale à l'autre, et ce, sans que ce soit justifié et que la performance soit prise en compte. Par exemple, une seule communication était établie par la DGE auprès des sociétés avant la délivrance de l'avis de cotisation sur base d'indices, tandis que la DGP faisait deux interventions avant cette étape et que la DGR en faisait six au maximum.

37 De plus, Revenu Québec n'avait pas analysé les avantages et les inconvénients des différentes étapes à franchir pour le traitement des dossiers de non-production, ce qui lui aurait permis d'optimiser ses façons de faire.

38 Depuis notre audit initial, les membres de la table d'échanges interdirections ont discuté fréquemment de l'harmonisation des différentes pratiques. Certains ajustements ont été apportés aux façons de faire, lesquels favorisent une plus grande cohérence des interventions de Revenu Québec.

39 Par exemple, à l'hiver 2017, la DGE a introduit le recours à la demande péremptoire et à la pénalité pour omission de production, ce qui est un changement cohérent puisque les deux autres directions utilisaient déjà la pénalité. De son côté, la DGR n'a plus recours à certaines étapes qu'elle jugeait moins utiles, ce qui la rapproche des autres directions en ce qui a trait au nombre d'interventions effectuées avant de délivrer un avis de cotisation sur base d'indices.

40 Deux autres éléments mériteraient d'être analysés par Revenu Québec. Nous les présentons ci-dessous.

Éléments	Explications
Renseignements communiqués	<ul style="list-style-type: none">■ La <i>Charte des droits des contribuables et des mandataires</i> adoptée en février 2016 mentionne le droit des contribuables et des mandataires de connaître l'application que Revenu Québec fait des lois et des règlements.■ Malgré cet engagement, aucun ajustement n'a été apporté aux renseignements communiqués. Présentement, voici ce qui est effectué par les trois directions concernées :<ul style="list-style-type: none">– La demande de production transmise par la DGE fait référence à l'imposition d'une amende pénale, alors que cette direction ne l'impose pas.– Cette même demande mentionne qu'une cotisation pourrait être établie à partir des renseignements dont dispose Revenu Québec si la société ne produit pas de déclaration. Toutefois, la demande ne précise pas que le montant minimal de la cotisation est de 8 000 dollars.– Les trois directions avisent le contribuable ou le mandataire qu'il est passible d'une pénalité pour omission de production pouvant aller jusqu'à 2 500 dollars. Toutefois, dans les faits, Revenu Québec a fixé des balises maximales significativement inférieures à cette somme.
Délais additionnels avant d'informer les particuliers en situation de non-production	<ul style="list-style-type: none">■ La DGP désigne un agent de son service de non-production pour chacune des demandes de production afin que le particulier puisse obtenir des réponses à ses questions ou fournir des renseignements additionnels. De façon générale, les deux autres directions invitent les non-déclarants à communiquer avec des services de renseignements généraux de Revenu Québec.■ Par conséquent, la DGP délivre les demandes de production aux particuliers sur une plus longue période afin de respecter la capacité de son service de non-production à répondre aux demandes potentielles d'information des contribuables. Comme la pénalité pour production tardive et les intérêts sur les sommes dues augmentent en fonction du temps écoulé, le contribuable peut être pénalisé par ce processus.

Cotisation sur base d'indices

Recommandation du Vérificateur général (n° 3)

Harmoniser le recours aux cotisations sur base d'indices ainsi que la méthode utilisée pour établir leur valeur afin qu'ils mènent à des résultats concluants.

Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
			√

41 Lors de l'audit de 2013, le recours à l'avis de cotisation sur base d'indices n'était pas harmonisé entre les directions. Pour les sociétés, la DGE avait fixé le montant minimal des cotisations à 8 000 dollars, et ce, sans justifier cette somme. Le montant des avis de cotisation sur base d'indices délivrés à des particuliers et à des mandataires était basé sur une estimation plus réaliste des sommes dues.

42 Nous avons d'ailleurs souligné que la valeur des sommes potentiellement récupérables auprès des sociétés par rapport à la valeur des cotisations établies était faible. À titre d'illustration, les sociétés n'ayant pas produit leur déclaration de revenus de 2010 et ayant reçu des avis de cotisation sur base d'indices totalisant 654 millions de dollars avaient déclaré seulement 14 millions de revenus pour l'année visée. Étant donné que le potentiel de récupération était peu élevé, la DGR ne se concentrait plus sur le recouvrement des sommes pour un nombre important de sociétés pour lesquelles un avis de cotisation sur base d'indices avait été délivré.

43 En septembre 2016, le Protecteur du citoyen a d'ailleurs recommandé à Revenu Québec de s'assurer que les sommes qu'il réclame sont véritablement dues et de ne pas utiliser l'avis de cotisation à titre de rappel au citoyen.

44 Revenu Québec n'a pas modifié la méthode utilisée pour établir la valeur des cotisations sur base d'indices des sociétés. Il continue à leur transmettre un nombre élevé d'avis de cotisation sur base d'indices d'un minimum de 8 000 dollars, et ce, sans justifier ce montant. De plus, il entreprend peu de démarches lorsque ces sociétés ne répondent pas à cet avis.

45 En 2014, Revenu Québec a défini de nouvelles balises afin d'encadrer l'utilisation des avis de cotisation sur base d'indices délivrés aux sociétés, notamment afin de vérifier la présence d'activités commerciales avant la transmission de l'avis de cotisation. Par contre, il n'effectue pas cette vérification.

46 Comme en 2013, la méthode utilisée pour établir la valeur des cotisations sur base d'indices des sociétés est toujours appuyée sur un seuil minimal de 8 000 dollars. Le pourcentage des cotisations sur base d'indices établies à ce seuil minimal demeure élevé. Il était de 91 % pour l'ensemble des cotisations établies en 2015-2016 (42 000 avis sur 46 000).

47 La valeur de récupération de ces cotisations est toujours faible. Revenu Québec l'estime à environ 5 % de la valeur des cotisations établies.

48 À la suite d'une demande que nous avons effectuée lors du présent suivi auprès de Revenu Québec, ce dernier a colligé certaines données portant sur l'effet des cotisations sur base d'indices. Ces données démontrent que 40 % des 40 810 sociétés auxquelles Revenu Québec a délivré un avis de cotisation sur base d'indices du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015 n'ont pas produit de déclaration (tableau 3).

Tableau 3 État de situation des avis de cotisation sur base d'indices délivrés aux sociétés en 2014-2015 (au 31 octobre 2016)

	N ^{bre}	%	
Déclarations originales produites	24 554	60	} 40 %
Dossiers réglés par annulation ou radiation de la dette	4 697	11	
Dossiers en attente de démarches auprès de la DGR	10 857	27	
Autres dossiers	702	2	
Total	40 810	100	

Source : Revenu Québec.

49 Lorsqu'une société ne produit pas de déclaration à la suite de la délivrance d'un avis de cotisation sur base d'indices, c'est la DGR qui doit faire le suivi de la créance fiscale. Toutefois, comme la récupération fiscale est généralement négligeable, ce type de créance fait l'objet de peu de travaux.

50 À titre d'exemple, en février 2017, la DGR était responsable de la gestion de 30 000 dossiers découlant d'un avis de cotisation sur base d'indices délivré par la DGE. De ce nombre, 19 000 dossiers (63 %) dataient de plus de 24 mois, lesquels feront possiblement l'objet d'une radiation.

51 Des efforts significatifs sont donc concentrés sur la radiation des sommes liées à ce type de dossiers. Revenu Québec pourrait plutôt consacrer ses efforts à détecter la présence d'activités commerciales avant de délivrer un avis de cotisation sur base d'indices.

Pénalités et amendes

Recommandation du Vérificateur général (n° 4)

Définir et établir des balises claires pour administrer les pénalités et les amendes en considérant la rentabilité et leur efficacité à susciter la production des déclarations.

Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
		√	

Une amende d'au moins 100 dollars par jour que dure l'omission peut être imposée à un contribuable ou un à mandataire qui omet de faire une déclaration ou un rapport à la date prescrite par une loi fiscale.

52 En vertu des lois fiscales, des pénalités et des **amendes** peuvent être imposées lorsqu'il y a omission de produire une déclaration ou lorsque celle-ci est produite en retard. Par exemple, le contribuable encourt une pénalité de 25 dollars par jour que dure l'omission ; le maximum est de 2 500 dollars.

53 Lors de notre audit initial, nous avons remarqué que l'application de la pénalité pour omission de production ainsi que l'imposition d'amendes différaient d'une direction à l'autre. Par conséquent, aucune sanction n'était imposée à certaines catégories de contribuables et de mandataires, alors que d'autres en recevaient. Voici la situation que nous avons observée en 2013.

Direction	Situation observée en 2013
DGE (impôt des sociétés)	<ul style="list-style-type: none"> Ni la pénalité pour omission de production ni l'amende n'étaient appliquées pour les sociétés.
DGP (impôt des particuliers)	<ul style="list-style-type: none"> La pénalité pour omission de production était exigée uniquement pour les particuliers récidivistes. L'amende était limitée à 400 dollars par année. Étant donné que la direction des poursuites pénales de Revenu Québec mentionnait ne pas avoir les ressources nécessaires pour traiter davantage de dossiers, l'amende s'appliquait à un maximum de 3 000 dossiers par année.
DGR (taxes et retenues à la source)	<ul style="list-style-type: none"> La pénalité pour omission de production avait commencé à être appliquée sous certaines conditions à partir de 2012. Aucune amende n'était imposée.

54 Revenu Québec a élaboré des balises relatives à la pénalité pour omission de production ; toutefois, la DGE et la DGR ont pris plus de trois ans pour les mettre en application. De plus, leur efficacité à favoriser, dans un souci d'équité, la production des déclarations et la récupération des sommes dues reste à démontrer. Par ailleurs, Revenu Québec n'a toujours pas défini de balises à l'égard des amendes.

Pénalité pour omission de production

55 À la suite de notre audit, Revenu Québec a défini des balises quant au recours à la pénalité pour omission de production. Par contre, les délais relatifs à l'implantation de cette approche ont été longs pour la DGE et la DGR. En effet, plus de trois ans ont été nécessaires afin que celles-ci ajustent l'application de la pénalité pour omission de production en fonction de certaines balises communes. Voici un historique des principaux événements.

Juin 2013	Le Vérificateur général formule une recommandation à Revenu Québec afin qu'il définisse et établisse des balises claires pour administrer la pénalité.
Mai 2014	La table d'échanges interdirections recommande de limiter le nombre de jours d'application de la pénalité, fixée à 25 dollars par jour, et de doubler ce nombre en cas de récidive , et ce, tant pour les particuliers et les sociétés que pour les mandataires. La pénalité serait imposée à partir du moment où un avis de cotisation sur base d'indices est délivré.
Novembre 2014	La table d'échanges interdirections approuve les orientations de mai 2014.
Novembre 2015	La table d'échanges interdirections transmet une lettre aux vice-présidents de chacune des directions générales, qui les informe des principaux paramètres retenus afin d'harmoniser l'application de la pénalité pour omission de production. La DGP met en œuvre les nouvelles balises auprès des particuliers. Les deux autres directions générales reportent l'implantation de ces nouvelles balises.
Août 2016	Un changement est apporté à la définition de récidiviste, qui figure dans la proposition initiale. Cela permet qu'une seule pénalité soit imposée lorsqu'il y a régularisation de plusieurs périodes pendant lesquelles le contribuable ou le mandataire était en situation de non-production.
Hiver 2017	La DGE et la DGR mettent en œuvre les nouvelles balises auprès des sociétés et des mandataires.

Selon Revenu Québec, il y a notamment récidive lorsque le contribuable a reçu au moins un avis de cotisation sur base d'indices dans les deux dernières années, ce qui exclut la période à traiter pendant laquelle le contribuable est en défaut de production.

56 En mai 2014, lorsque la table d'échanges interdirections a recommandé une approche commune pour l'application de la pénalité pour omission de production, il n'y a pas eu d'approbation officielle de la part de la haute direction de Revenu Québec. Ce n'est qu'en décembre 2016, soit plusieurs mois après le début de nos travaux d'audit, que les directions générales de Revenu Québec ont approuvé les nouvelles balises relatives à cette pénalité.

57 Compte tenu du pouvoir discrétionnaire de Revenu Québec concernant l'application de la pénalité pour omission de production prévue dans la loi, des sommes en jeu ainsi que du nombre de dossiers de non-production traités chaque année, soit plus de 495 000, nous nous serions attendus à une approbation en temps opportun. Celle-ci permet de favoriser l'imputabilité à l'égard des décisions prises et de s'assurer de leur cohérence par rapport aux enjeux et aux orientations de l'organisation. Pour favoriser la prise de décision, un mécanisme d'approbation des recommandations de la table a été instauré en janvier 2017.

58 Enfin, l'efficacité des balises mises en place par Revenu Québec afin de favoriser, dans un souci d'équité, la production des déclarations et la récupération des sommes dues reste à démontrer. Voici certains enjeux qui illustrent notre propos.

Enjeux	Explications
Lien entre la pénalité pour omission de production et les autres mesures utilisées pour régulariser des situations de non-production	<ul style="list-style-type: none"> ■ En plus de la pénalité pour omission de production, Revenu Québec dispose d'autres recours pour inciter les contribuables et les mandataires à régulariser leur situation de non-production : <ul style="list-style-type: none"> – la pénalité pour production tardive, qui est calculée en fonction d'un pourcentage sur le solde de l'impôt à payer (pénalité de 5 % et pénalité additionnelle de 1 % par mois, calculée sur une période maximale de 12 mois) ; – l'amende imposée à la suite d'une poursuite pénale (sujet abordé à la page suivante) ; – la cotisation sur base d'indices (sujet traité précédemment) ; – les intérêts sur la créance (6 % au 31 mars 2017). ■ Aucune analyse ne démontre que les paramètres retenus tiennent compte de l'ensemble des recours possibles dans un tout cohérent, notamment de la gradation des moyens utilisés.
Utilisation d'un nombre maximal de jours pour la pénalité pour omission de production	<ul style="list-style-type: none"> ■ La loi prévoit qu'une pénalité pour omission de production de 25 dollars par jour peut être imposée ; le maximum est de 2 500 dollars. ■ Les montants maximaux qui ont été fixés sont significativement inférieurs à la limite légale. ■ Ces montants représentent une augmentation des sanctions pour les sociétés, puisque la pénalité ne leur était pas imposée auparavant, et une diminution pour les particuliers récidivistes. En effet, ces derniers se voyaient imposer une pénalité moyenne de 1 900 dollars, alors qu'elle est maintenant significativement inférieure à cette somme. Ceux qui ne produisent pas de déclaration pour la première fois se voient maintenant imposer une pénalité, alors qu'ils étaient épargnés auparavant. ■ Revenu Québec a décidé d'appliquer une seule pénalité lorsqu'il y a régularisation de plusieurs périodes pendant lesquelles le contribuable ou le mandataire était en situation de non-production. Cette décision a été prise afin de limiter la pénalité pour les mandataires qui peuvent produire une déclaration à des fréquences mensuelles et trimestrielles. ■ La DGE n'applique pas le nombre maximal de jours aux dossiers pour lesquels des indices frauduleux ont été détectés lors d'une vérification. Ces exceptions n'ont pas été considérées par la DGP.
Cohérence avec la <i>Charte des droits des contribuables et des mandataires</i> adoptée par Revenu Québec en février 2016	<ul style="list-style-type: none"> ■ La charte précise que le contribuable a le droit de connaître l'application que Revenu Québec fait des lois et des règlements. ■ Voici un exemple de préoccupation que la charte peut soulever. Dans la demande péremptoire transmise par Revenu Québec, il est indiqué que le montant maximal de la pénalité est de 2 500 dollars, comme le permet la loi. Par contre, Revenu Québec limite la valeur de la pénalité, laquelle demeure significativement inférieure à 2 500 dollars même dans les cas de récidive. Étant donné qu'il est question d'une différence importante entre la pénalité annoncée et celle qui est appliquée, Revenu Québec devrait revoir le libellé de ses communications afin de donner une information permettant de bien comprendre l'application des règles en vigueur.

Amendes

⁵⁹ Lors de l'audit de 2013, nous avons observé que Revenu Québec entreprenait des poursuites pénales pouvant entraîner l'imposition d'amendes seulement auprès des particuliers, et ce, pour un maximum d'environ 3 000 dossiers par année. Depuis l'audit initial, le plafond de 3 000 dossiers par année n'existe plus, mais aucun autre changement significatif n'a été apporté. Par conséquent, une amende n'est toujours pas imposée aux sociétés et aux mandataires.

⁶⁰ Selon les comptes rendus des rencontres de la table, c'est seulement en octobre 2016, soit plus de trois ans après la publication de notre rapport, que les premiers échanges à ce sujet ont eu lieu. Au moment de mettre fin à nos travaux d'audit, Revenu Québec envisageait de ne plus avoir recours aux amendes, étant donné qu'il remettait en doute l'utilité de cette sanction pour régulariser des situations de non-production de déclarations.

3.2 Information de gestion et reddition de comptes

Recommandation du Vérificateur général (n° 5)			
Se doter d'une information de gestion qui permet d'évaluer la pertinence et l'efficience des processus et apporter les ajustements requis, le cas échéant.			
Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
		√	

Recommandation du Vérificateur général (n° 8)			
Étoffer la reddition de comptes contenue dans le rapport annuel de gestion en fournissant de l'information qui permet de mesurer les progrès réalisés au regard des objectifs pour les activités liées à la non-production.			
Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
		√	

61 Lors de notre audit de 2013, nous avons noté que Revenu Québec ne disposait pas d'information de gestion pertinente. Il ne pouvait donc pas évaluer l'efficacité et l'efficience des activités liées à la non-production. Nous avons également mentionné que la reddition de comptes contenue dans le rapport annuel de gestion permettait difficilement d'évaluer la performance de Revenu Québec relativement à la gestion de la non-production de déclarations des contribuables et des mandataires.

62 L'information qui faisait l'objet d'un suivi par Revenu Québec ainsi que celle présentée dans le rapport annuel de gestion portaient essentiellement sur les résultats financiers relatifs aux activités liées à la non-production, alors que l'objectif premier de ces activités est d'amener les contribuables et les mandataires qui n'ont pas produit de déclarations à régulariser leur situation. Ainsi, il n'y avait pas d'information qui traitait notamment de la régularisation des situations de non-production et des délais nécessaires pour traiter les dossiers.

63 Revenu Québec a défini de nouveaux indicateurs de gestion et a colligé de nouvelles informations relativement à ses activités liées à la non-production. Par contre, beaucoup d'efforts sont encore nécessaires afin que ces indicateurs et ces informations soient pleinement utiles à la gestion et à la reddition de comptes.

64 Les paragraphes qui suivent appuient notre propos.

Information de gestion

65 Revenu Québec a défini de nouveaux indicateurs, dont les suivants :

- le taux de régularisation de la non-production, qui se définit comme la proportion des contribuables et des mandataires en situation de non-production qui ont été repérés et qui ont produit leur déclaration à la suite d'une intervention de Revenu Québec ;
- le taux de retour à l'autocotisation, qui se définit comme la proportion des contribuables et des mandataires qui ont produit leur déclaration à l'intérieur des délais prescrits après avoir été informés d'une situation de non-production au cours de l'exercice financier précédent.

66 Ces indicateurs sont en lien direct avec l'objectif poursuivi par les activités liées à la non-production, qui est d'inciter les non-déclarants à régulariser leur situation. Au cours de l'exercice 2015-2016, les résultats relatifs au taux de régularisation de la non-production étaient les suivants : 49 % des particuliers, 63 % des sociétés et 69 % des mandataires avaient produit leur déclaration à la suite d'une intervention de Revenu Québec.

67 Jusqu'à présent, les résultats relatifs aux deux indicateurs ont été communiqués aux membres de la table d'échanges interdirections, mais ils n'ont pas encore été utilisés à des fins de gestion et de reddition de comptes organisationnelles. À cet égard, nous nous serions attendus à ce que Revenu Québec :

- dresse un portrait des contribuables et des mandataires qui ne produisent pas de déclaration à la suite d'une de ses interventions ;
- définisse des cibles claires à l'égard des résultats attendus ;
- suive les résultats et détermine les mesures à mettre en place afin de favoriser la régularisation des situations de non-production.

68 De plus, de l'information portant notamment sur le nombre de dossiers formant l'inventaire, leur âge et les délais de règlement des situations de non-production est maintenant produite pour chacune des trois directions générales (DGE, DGP et DGR). Par contre, cette information nécessite encore des ajustements importants afin d'être pleinement utile à la gestion. Elle présente des faiblesses quant à la fiabilité et fait l'objet de peu de suivi. Voici quelques exemples illustrant notre propos.

Direction et information de gestion	Commentaires (données au 31 mars 2016)
DGE Âge des dossiers formant l'inventaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Des 148 000 dossiers de non-production en inventaire, 74 000 (50 %) dataient de plus de 24 mois. ■ La DGE n'a pas effectué de travaux permettant de confirmer la nature des dossiers et de déterminer les travaux à réaliser pour régulariser les situations de non-production. ■ L'âge des dossiers doit faire l'objet d'un suivi rigoureux puisque, plus les délais s'allongent, plus il sera difficile de régulariser la situation et de récupérer les sommes, le cas échéant.
DGP Pénalité imposée	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'information de gestion produite par la DGP indique qu'aucune pénalité n'est appliquée. Toutefois, la DGP imposait déjà la pénalité pour omission de production aux récidivistes et elle utilise les nouvelles balises relatives à cette pénalité depuis novembre 2015. ■ La DGP nous a mentionné que la compilation des données relatives à la pénalité pour omission de production comportait des erreurs et que l'information avait été retirée du rapport de gestion produit par cette direction. ■ Une information de gestion adéquate portant sur la pénalité pour omission de production serait utile afin de faire le suivi de l'implantation des nouvelles balises relatives à cette pénalité.
DGE, DGP et DGR Nombre de dossiers réglés par équivalent temps complet (ETC) et résultats financiers par ETC	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le nombre de dossiers réglés par ETC est de 3 744 pour la DGE, de 569 pour la DGP et de 1 233 pour la DGR. ■ Cet indicateur est calculé différemment d'une direction à l'autre, ce qui occasionne des problèmes lorsque vient le temps d'interpréter les résultats. <ul style="list-style-type: none"> – Pour la DGE et la DGP, seuls les dossiers qui sont réglés par la production d'une déclaration sont considérés. La DGR, de son côté, prend également en compte les dossiers réglés sans qu'il y ait production de déclaration, notamment lorsqu'il s'avère qu'il y a absence d'activités commerciales. Si l'on inclut dans le calcul les dossiers réglés sans qu'il y ait production de déclaration, le nombre de dossiers par ETC serait de 7 995 pour la DGE et de 1 563 pour la DGP. – Les ETC pris en compte dans cet indicateur sont considérés de façon différente. Le nombre d'ETC de la DGP inclut les employés de soutien et d'encadrement, alors que ce n'est pas le cas pour la DGE et la DGR.

Information contenue dans le rapport annuel de gestion

⁶⁹ Depuis notre audit de 2013, Revenu Québec a ajouté des résultats relatifs à la non-production dans son rapport annuel de gestion. Celui-ci comporte maintenant une annexe présentant les résultats financiers et le nombre d'ETC consacrés aux activités liées à la non-production pour chacune des catégories suivantes : impôt des sociétés, impôt des particuliers, et taxes et retenues à la source.

⁷⁰ Étant donné que l'objectif poursuivi par les activités liées à la non-production est d'abord d'amener les contribuables et les mandataires à produire leur déclaration, les résultats présentés dans le rapport annuel de gestion devraient plutôt permettre de répondre à des questions telles que les suivantes :

- Combien y a-t-il de non-déclarants ?
- Le suivi effectué par Revenu Québec permet-il de régulariser la situation des non-déclarants ?
- Revenu Québec traite-t-il rapidement les dossiers des contribuables et des mandataires en défaut ?
- Les non-déclarants améliorent-ils leur comportement lorsqu'ils produisent les déclarations requises au cours des années suivantes ?

Recommandation du Vérificateur général (n° 7)

Améliorer la reddition de comptes présentée au ministère des Finances et de l'Économie afin que l'information soit complète et représente fidèlement la situation, et ce, tant pour ses activités courantes que pour les projets spécifiques.

Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
√			

71 Afin de rendre compte de ses résultats au ministère des Finances du Québec (MFQ), Revenu Québec produit un rapport trimestriel et un bilan annuel sur les activités de récupération fiscale, qui incluent de l'information concernant les activités courantes liées à la non-production. De plus, chacun des projets spécifiques pour lesquels Revenu Québec a fait une demande de financement et s'est vu allouer des sommes et des ETC additionnels doit faire l'objet d'une reddition de comptes distincte.

72 Lors de l'audit initial, les renseignements communiqués portaient principalement sur les résultats financiers estimés par Revenu Québec, c'est-à-dire le montant des cotisations établies, moins une provision prise afin de considérer la valeur de réalisation estimée et divers ajustements. Par exemple, Revenu Québec estimait que les résultats financiers relatifs aux cotisations sur base d'indices étaient de 21 % du montant cotisé pour l'impôt des sociétés, de 52 % pour l'impôt des particuliers et de 31 % pour les taxes et les retenues à la source.

73 Nous avons observé que l'information produite par Revenu Québec pour rendre compte de ses activités était incomplète et difficilement comparable dans le temps, et qu'elle ne présentait pas clairement les résultats liés à la récupération fiscale.

74 Les lacunes étaient suffisamment importantes pour influencer sur les décisions qu'un lecteur averti pourrait prendre à partir de l'information présentée. Nous résumons ici quelques exemples des lacunes que nous avons relevées en 2013 :

- La valeur des avis de cotisation sur base d'indices qui ont été transmis n'était plus présentée.
- Le taux d'encaisse associé aux activités liées à la non-production ne se trouvait plus dans les documents. Il n'était pas possible de savoir si les sommes rattachées aux avis de cotisation délivrés étaient réellement perçues.
- Les chiffres comparatifs des années précédentes n'étaient pas communiqués sous la même forme. Il était ardu de suivre l'évolution des résultats par activité sur un certain nombre d'années. En faisant l'exercice, nous avons noté que le nombre d'ETC augmentait et que les objectifs fixés étaient rarement atteints.

75 Depuis l'exercice 2014-2015, les bilans annuels transmis au MFQ ont été bonifiés et présentent davantage d'information. Par exemple, Revenu Québec publie maintenant les chiffres comparatifs des années précédentes à l'aide de la même méthode que celle utilisée pour les données de l'année courante.

76 La bonification de l'information présentée dans le bilan transmis au MFQ ainsi que l'ajout, dans le rapport annuel de gestion, d'une annexe présentant les résultats des activités liées à la non-production sur une période de cinq ans (voir la section 4.2, qui porte sur une recommandation formulée par la CAP) permettent à un lecteur de voir l'évolution des résultats financiers relatifs à la non-production. Par exemple, l'information permet d'observer la baisse importante des résultats financiers de la DGE en 2013-2014 (tableau 4).

Tableau 4 Résultats financiers relatifs à la non-production (en millions de dollars)

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Impôt des sociétés	123,6	103,4	12,2	21,5	14,3
Impôt des particuliers	59,7	100,3	78,8	86,2	117,4
Taxes et retenues à la source	130,4	180,0	190,4	207,7	188,4
Total	313,7	383,7	281,4	315,4	320,1

Source : Revenu Québec (données non auditées).

77 Par contre, à la suite de l'abandon des cibles de récupération fiscale, les attentes du MFQ et la façon de rendre compte de la performance des activités liées à la non-production devront être repensées. D'ailleurs, Revenu Québec et le MFQ sont en discussion afin de revoir ces attentes et la reddition de comptes qui s'y rattache.

4 Recommandations de la Commission de l'administration publique

78 À la suite de l'audition portant sur la non-production de déclarations tenue en septembre 2013, la CAP a adressé six recommandations à Revenu Québec. Nous présentons ici les résultats de nos travaux de suivi à l'égard de ces recommandations.

79 Certaines recommandations formulées par la CAP étaient en lien direct avec nos constats. Elles portaient, entre autres, sur l'harmonisation des pratiques entre les directions générales et sur l'amélioration de l'information publiée dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec relativement aux activités liées à la non-production. D'autres recommandations visaient à ce que Revenu Québec étudie la possibilité de regrouper les activités liées à la non-production et à ce qu'il réalise un suivi de la mise en œuvre de son plan d'action auprès de la CAP.

4.1 Harmonisation des pratiques entre les directions

Recommandation de la Commission de l'administration publique (n° 3)			
Que Revenu Québec harmonise les pratiques des directions générales responsables des dossiers de non-production de déclarations de revenus d'ici le 30 juin 2014.			
Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
		√	

80 L'harmonisation des pratiques entre les différentes directions générales de Revenu Québec était une préoccupation importante des membres de la CAP.

81 La directive que Revenu Québec a adoptée afin de structurer les activités liées à la non-production et d'harmoniser les pratiques entre les différentes directions n'est que partiellement appliquée. Plusieurs changements doivent encore être apportés aux façons de faire.

82 Voici les principaux éléments qui doivent faire l'objet d'une harmonisation des pratiques de la part de Revenu Québec. Il est à noter que nous avons déjà traité ces éléments dans d'autres sections du rapport.

Lacunes relevées en 2013	Situation observée en 2017
<p>Les démarches effectuées pour le suivi des demandes de production variaient fortement d'une direction générale à l'autre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Revenu Québec n'a pas fait de travaux pour savoir de quelle manière ajuster la demande de production afin de tenir compte de la <i>Charte des droits des contribuables et des mandataires</i>. ■ Il y a des délais importants avant que les particuliers en situation de non-production soient informés (voir la sous-section Suivi des demandes de production).
<p>Le recours aux avis de cotisation sur base d'indices n'était pas harmonisé entre les directions.</p>	<p>Revenu Québec n'a pas modifié la méthode utilisée pour délivrer aux sociétés des avis de cotisation sur base d'indices. Il délivre toujours un nombre élevé d'avis de cotisation sur base d'indices d'un minimum de 8000 dollars, et ce sans justifier ce montant (voir la sous-section Cotisation sur base d'indices).</p>
<p>L'application de la pénalité pour omission de production et l'imposition d'amendes différaient d'une direction à l'autre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Revenu Québec n'a toujours pas défini de balises à l'égard des amendes. ■ En 2017, de nouvelles balises liées à la pénalité pour omission de production ont été définies. ■ L'efficacité des balises relatives à la pénalité pour omission de production afin de favoriser, dans un souci d'équité, la production des déclarations et la récupération des sommes dues reste à démontrer (voir la sous-section Pénalités et amendes).

Recommandation de la Commission de l'administration publique (n° 4)

Que Revenu Québec étudie la possibilité d'un regroupement des dossiers de non-production de déclarations de revenus au sein d'une seule direction et qu'il communique les conclusions de cette réflexion à la Commission de l'administration publique.

Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
√			

83 Lors de l'audition de la CAP en septembre 2013, les membres de la Commission souhaitaient connaître les solutions préconisées par Revenu Québec pour harmoniser les pratiques de chacune des directions générales. Revenu Québec a alors reconnu la valeur d'un processus unifié et a avancé que différents scénarios seraient analysés, y compris la possibilité qu'une seule direction réalise toutes les activités liées à la non-production de déclarations. La CAP a d'ailleurs demandé à Revenu Québec d'étudier les avantages et les inconvénients d'un regroupement de ces activités.

84 En juin 2014, Revenu Québec a transmis à la CAP une analyse d'opportunité portant sur le regroupement des activités liées à la non-production. Quatre scénarios différents avaient été examinés :

- maintenir le statu quo tout en optimisant le processus actuel ;
- regrouper le traitement de la non-production au sein de la DGR tout en conservant les activités de repérage et de sélection des dossiers de particuliers et de sociétés au sein de la DGP et de la DGE ;
- centraliser l'ensemble du processus de traitement de la non-production au sein de la DGR, y compris le repérage des dossiers ;
- regrouper le traitement des dossiers de non-production, y compris les dossiers de mandataires (actuellement traités par la DGR), au sein de la DGP et de la DGE.

85 Revenu Québec a mené une réflexion quant à la possibilité de regrouper les activités liées à la non-production. Cependant, la méthode utilisée pour réaliser cet exercice comporte certaines limites.

86 Comme la CAP l'a demandé, Revenu Québec a élaboré un plan de travail afin d'analyser la possibilité de regrouper ses activités liées à la non-production. Il a soumis ce plan à la CAP en janvier 2014. Cinq mois plus tard, soit en juin 2014, il a transmis à cette même commission les résultats de sa réflexion.

87 Revenu Québec a conclu qu'il était préférable de maintenir le statu quo. Il a mentionné à la CAP que les quatre scénarios comportaient tant des forces que des faiblesses, qui sont parfois semblables, mais qui ont des niveaux d'incidence différents. Selon Revenu Québec, le premier scénario, soit le statu quo, devait être privilégié puisqu'il demandait le moins d'efforts de mise en œuvre que les autres.

88 L'approche adoptée par Revenu Québec a consisté à organiser des ateliers de travail avec les intervenants qui gèrent le traitement de la non-production. Les ateliers avaient pour but de faire ressortir les avantages et les inconvénients de chacun des scénarios. Toutefois, Revenu Québec a effectué peu d'analyses quantitatives, notamment à l'égard des coûts, afin d'appuyer ces avantages et ces inconvénients. Voici deux exemples d'enjeux qui auraient dû être analysés davantage.

Enjeu	Argumentaire de Revenu Québec	Éléments qui auraient dû être analysés davantage
Économies d'échelle	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le déplacement géographique d'employés et l'embauche de nouvelles ressources occasionneraient des coûts additionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les besoins en déplacement et en nouvelles ressources ne sont pas spécifiés.
Technologies	<ul style="list-style-type: none"> ■ La réorganisation du centre d'appels de la DGR, afin d'assurer le service pour les particuliers et les sociétés, occasionnerait des coûts. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les coûts de cette réorganisation ne sont pas évalués. ■ Des économies potentielles à la DGP, dans laquelle des agents du service de non-production répondent aux demandes de renseignements, n'ont pas été considérées.

89 De plus, il aurait été pertinent que Revenu Québec compare ses pratiques avec celles d'une organisation qui utilise une approche différente. D'ailleurs, selon le plan de travail initial, Revenu Québec prévoyait rencontrer des représentants de l'Agence du revenu du Canada puisque ses activités liées à la non-production sont sous la responsabilité d'une même direction générale. La démarche a été entreprise, mais la rencontre n'a finalement pas eu lieu.

4.2 Reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion

Recommandation de la Commission de l'administration publique (n° 2)

Que Revenu Québec s'assure que des données sur les résultats des activités courantes liées à la non-production de déclarations de revenus soient colligées et figurent dans son rapport annuel de gestion. Les données requises sont les suivantes :

- Pour chacune des trois directions générales et pour l'ensemble des directions
 - le nombre d'équivalents à temps complet ;
 - l'objectif de récupération en millions de dollars ;
 - les résultats financiers en millions de dollars ;
 - les résultats par équivalent à temps complet en millions de dollars.
- Le taux d'encaissement pour chaque direction générale.

Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
√			

90 Lors de l'audition tenue en septembre 2013, les membres de la CAP avaient indiqué à Revenu Québec qu'il était essentiel que sa reddition de comptes soit la plus complète possible et qu'elle reflète sa situation réelle. À cet égard, ils voulaient que certains renseignements spécifiques soient ajoutés au rapport annuel de gestion.

91 Depuis 2013-2014, le rapport annuel de gestion de Revenu Québec contient une annexe présentant des résultats relatifs à l'ensemble des indicateurs demandés par la CAP, et ce, pour chacune des directions générales.

92 Les nouvelles données permettent de dégager les principales tendances sur une période de cinq ans. Par exemple, dans le rapport annuel de gestion, il est possible d'observer que les **résultats** relatifs à l'impôt des sociétés sont passés de 103,4 millions de dollars en 2012-2013 à 12,2 millions en 2013-2014 à la suite de la révision de la provision et de certains ajustements apportés aux cotisations établies dans les années antérieures.

Nous n'avons pas vérifié la fiabilité de ces résultats.

93 Toutefois, les résultats liés aux indicateurs sont fournis sans que les variations soient expliquées. Par exemple, les résultats financiers de la DGP sont passés de 86,2 millions de dollars en 2014-2015 à 117,4 millions en 2015-2016 sans qu'il y ait d'explications à cet égard dans le rapport annuel de gestion.

4.3 Suivi de la mise en œuvre du plan d'action

94 Lors de l'audition de la CAP en septembre 2013, les membres de la Commission considéraient que les échéances proposées dans le plan d'action de Revenu Québec manquaient de précision. À titre d'exemple, ils avaient fait référence à l'échéance qui était liée à l'action suivante : Poursuivre et documenter le resserrement des critères de sélection pour les dossiers de recouvrement. L'échéance relative à cette action était en continu.

95 Les membres de la CAP souhaitaient suivre l'état d'avancement de toutes les actions inscrites dans le plan d'action. C'est pour cette raison qu'ils avaient formulé les trois recommandations suivantes.

Recommandation de la Commission de l'administration publique (n° 1)

Que Revenu Québec revoie son plan d'action de manière à fixer une date d'échéance pour chaque action.

Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
√			

Recommandation de la Commission de l'administration publique (n° 5)

Que Revenu Québec présente, d'ici le 31 janvier 2014, un rapport d'étape sur l'avancement de la mise en œuvre de son plan d'action.

Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
√			

Recommandation de la Commission de l'administration publique (n° 6)

Que Revenu Québec présente, d'ici le 30 juin 2014, un rapport final sur la mise en œuvre de son plan d'action.

Appliquée	En cours d'application		Non appliquée
	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
√			

96 Revenu Québec a transmis à la CAP, dans les délais exigés, les documents qu'elle avait demandés. Par contre, il reste encore beaucoup de travail à faire relativement à plusieurs recommandations.

97 Pour les actions pour lesquelles aucune échéance n'était inscrite dans le plan d'action transmis initialement à la CAP, le rapport d'étape précise l'avancement des travaux et permet ainsi de voir la progression réalisée par Revenu Québec.

98 Le rapport d'étape et le rapport final soumis à la CAP présentent l'état d'avancement des actions définies par Revenu Québec, mais ils n'incluent pas d'appréciation globale quant au degré d'application de chaque recommandation. Ainsi, dans ces documents, plusieurs actions sont considérées comme terminées, alors que les lacunes ne sont pas encore corrigées. Par conséquent, à la lumière de notre suivi, l'état d'avancement qui est présenté dans ces documents peut donner une image trop positive de la situation. Voici trois exemples illustrant notre propos.

Sujet	Mention dans les documents transmis à la CAP en 2014	Situation observée en 2017
Pénalités et amendes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les documents ne faisaient pas référence aux amendes. ■ Des balises ont été établies et des pénalités plus sévères sont appliquées en cas de récidive. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Revenu Québec n'a toujours pas adopté de balises quant à l'utilisation des amendes et, tout comme en 2013, elles sont appliquées seulement aux particuliers qui sont des récidivistes (voir la sous-section Pénalités et amendes). ■ Les balises relatives à la pénalité pour omission de production ont été définies en 2014, mais la DGE et la DGR ont commencé à les mettre en application seulement à l'hiver 2017.
Information de gestion	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cinq nouveaux indicateurs ont été définis, dont le taux de régularisation de la non-production et le taux de retour à l'autocotisation. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bien que les nouveaux indicateurs aient été définis en 2014, beaucoup d'efforts sont encore nécessaires afin que l'information soit pleinement utile à la gestion et à la reddition de comptes (voir la section Information de gestion et reddition de comptes).
Cotisation sur base d'indices pour les sociétés	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une approche basée sur l'établissement de critères encadrant l'utilisation des cotisations sur base d'indices a été élaborée. Ces critères s'appuient sur les données récentes disponibles pour les sociétés en situation de non-production, ce qui confirme ainsi une présence d'activités commerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ La confirmation de la présence d'activités commerciales est demeurée à l'état de projet et n'a jamais été réalisée.

Commentaires de l'entité auditée

L'entité auditée a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, qui sont reproduits dans la présente section.

Commentaires de Revenu Québec

« Revenu Québec joue un rôle important, celui d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part. Bien que le système fiscal québécois soit basé sur l'autocotisation et que ce soient les contribuables et les mandataires qui ont la responsabilité de déclarer et de remettre les sommes dues, une certaine partie de ceux-ci ne le font pas, volontairement ou non. Revenu Québec doit donc réaliser des activités de contrôle visant à assurer le respect des lois fiscales, dont des interventions en non-production des déclarations.

« Depuis le dépôt, en juin 2013, du rapport du Vérificateur général portant sur la non-production des déclarations à Revenu Québec, plusieurs mesures ont été appliquées aux processus de traitement de la non-production afin de donner suite aux recommandations formulées. Revenu Québec convient que certaines améliorations demeurent nécessaires et entend continuer à déployer ses efforts vers une gestion efficiente de cette activité.

« Soulignons que Revenu Québec est structuré par directions générales en fonction de leur clientèle respective, selon les différentes lois fiscales et leurs particularités d'application en matière d'impôt des particuliers, d'impôt des sociétés, de taxes et de retenues à la source. Cette segmentation permet une meilleure connaissance des clientèles et des interventions adaptées à leurs obligations. Dans ce contexte, il est impératif d'assurer au sein de l'organisation une cohésion des orientations et des interventions dans le domaine de la non-production des déclarations.

« Un cadre de gestion sous forme de directive organisationnelle a été adopté en 2014 pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général, et qui a pour objectifs de favoriser une harmonisation des pratiques en non-production et d'encadrer les travaux de la table d'échanges permanente interdirections générales chargée d'en coordonner la mise en œuvre. Une mise à jour de cette directive est en cours afin de tenir compte de la bonification des mesures qui ont évolué et qui viennent s'inscrire dans les préoccupations soulevées par le Vérificateur général.

« Afin de renforcer sa structure de gouvernance en non-production, Revenu Québec a désigné un comité formé de membres de la haute direction. Ce comité favorisera la concertation des directions en vue d'assurer une vision et des stratégies communes, une intégration harmonieuse des activités de contrôle fiscal ainsi que l'approbation des orientations organisationnelles en non-production proposées par la table d'échanges.

« En matière de repérage et de sélection des dossiers, les stratégies qui sous-tendent le choix d'exclure certains contribuables et mandataires ayant été repérés en non-production seront établies en tenant compte des différents enjeux organisationnels.

« Revenu Québec poursuivra ses travaux au niveau du suivi des demandes de production en documentant davantage les analyses et les recommandations de la table d'échanges qui seront approuvées par le comité désigné à cet effet.

« Aussi, les cotisations sur base d'indices représentent un défi dans l'établissement des estimations, principalement pour les sociétés dont l'historique des données n'est pas toujours disponible. Des analyses portant sur d'autres approches seront réalisées afin de permettre l'émission de cotisations les plus justes possibles en respect des lois.

« Les travaux de la table d'échanges ont aussi permis de convenir de l'application des pénalités et permettront de soumettre des recommandations concernant les amendes dans le cadre des lois existantes. Toutefois, des réflexions supplémentaires seront réalisées dans l'optique d'optimiser le retour à l'autocotisation et la régularisation de la non-production. À cet effet, de nouveaux indicateurs ont été établis par la table d'échanges et seront intégrés à l'information de gestion.

« L'information contenue dans le rapport annuel de gestion a été bonifiée comme prévu au plan d'action produit en 2014. Par contre, elle pourra évoluer pour tenir compte des nouveaux indicateurs de gestion qui produiront des éléments d'information supplémentaires.

« En conclusion, Revenu Québec s'engage à prioriser la mise en œuvre des mesures afin de répondre aux préoccupations du Vérificateur général dans son rapport de suivi et, à cet effet, un plan d'action sera produit d'ici la fin de juin 2017. De plus, Revenu Québec mise sur la qualité de ses services à la clientèle, sur ses interventions de prévention et sur le développement de ses services en ligne pour informer adéquatement les contribuables et les mandataires sur leurs obligations fiscales ainsi que pour faciliter la production de leurs déclarations. Avec l'adoption à l'automne 2016 de la *Charte des droits des contribuables et des mandataires*, plusieurs engagements sont venus renforcer cette approche axée sur les services, et la bonification en cours des activités de contrôle fiscal en non-production des déclarations est réalisée dans cette même voie. »

Annexe et sigles

Annexe Objectif de l'audit et portée des travaux

Sigles

CAP	Commission de l'administration publique	DGR	Direction générale du recouvrement
DGE	Direction générale des entreprises	ETC	Équivalent temps complet
DGP	Direction générale des particuliers	MFQ	Ministère des Finances du Québec

Annexe Objectif de l'audit et portée des travaux

Objectif de l'audit

Le suivi vient compléter l'audit initial et permet d'informer les parlementaires quant au degré de mise en œuvre du plan d'action de Revenu Québec à l'égard de l'application des recommandations.

La responsabilité du Vérificateur général consiste à fournir une conclusion sur l'objectif mentionné précédemment. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder raisonnablement notre conclusion et pour obtenir un niveau élevé d'assurance. Notre conclusion repose sur les mêmes critères d'évaluation que ceux utilisés lors de l'audit de 2013.

Les missions de suivi sont menées en vertu de la *Loi sur le vérificateur général* et conformément aux méthodes de travail en vigueur. Ces méthodes respectent les normes des missions de certification présentées dans le *Manuel de CPA Canada – Certification*.

Critères d'évaluation

Pour chaque recommandation, nous présentons notre conclusion quant à son degré d'application. Voici les critères liés à notre appréciation :

- Recommandation appliquée. Les actions sont terminées et les lacunes sont corrigées.
- Progrès satisfaisants. Les actions mises en œuvre et celles que l'entité prévoit réaliser devraient permettre de corriger les lacunes dans un délai raisonnable.
- Progrès insatisfaisants. Les actions mises en œuvre et celles que l'entité prévoit réaliser ne permettront probablement pas de corriger les lacunes dans un délai raisonnable.
- Recommandation non appliquée. Les actions sont terminées, mais une ou plusieurs lacunes importantes demeurent.

Portée des travaux

Pour mener à bien nos travaux de suivi, nous avons rencontré des gestionnaires et des employés de Revenu Québec. De plus, nous avons examiné différentes données et des documents pertinents. Nos travaux se sont terminés en avril 2017.