

REVENU
QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL DE GESTION EN BREF

2013
2014

JUSTE. POUR TOUS.

revenuquebec.ca



REVENU QUÉBEC

NOTRE MISSION

Percevoir les impôts et les taxes. Administrer les programmes et les services que nous confie le gouvernement.

NOTRE RÔLE

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement. Il perçoit diverses cotisations telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et à la Commission de la santé et de la sécurité du travail. La perception de la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec confère à Revenu Québec un rôle clé dans l'appareil gouvernemental.

Dans l'intérêt de tous, Revenu Québec s'assure donc que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. Pour ce faire, l'organisation

- perçoit les impôts et les taxes;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires et d'autres programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail ou le crédit d'impôt pour solidarité;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés ainsi que leur liquidation;
- tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

L'expertise développée par Revenu Québec lui permet également d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception.

De plus, Revenu Québec joue un rôle-conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

NOTRE VISION

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

NOS ENGAGEMENTS

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

Le *Plan stratégique 2012-2016* de Revenu Québec s'articule autour de deux grands enjeux :

- l'équité fiscale;
- l'efficacité.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* présente les engagements de Revenu Québec en matière de qualité des services offerts à ses clientèles. Ces engagements se traduisent par des normes de service. Les résultats sont présentés à l'objectif 1.1.1.

Nos valeurs

À Revenu Québec, quatre valeurs nous servent de référence pour assumer collectivement notre mission. Les valeurs sur lesquelles s'appuient nos actions et qui leur donnent un sens sont l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

L'INTÉGRITÉ

LE RESPECT

L'ÉQUITÉ

**L'EXCELLENCE
DU SERVICE**



JUSTE.

POUR TOUS.



C'est aussi la mission que nous nous sommes donnée.

ENJEU 1

ÉQUITÉ FISCALE



SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS ATTEINTS

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

ENJEU 1	ÉQUITÉ FISCALE	
ORIENTATION 1.1	Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales.	
OBJECTIF 1.1.1	Développer une relation positive avec la clientèle.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Atteindre un taux optimal de satisfaction de la clientèle.	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services.	– Particuliers : 86,9 % – Entreprises : 85,7 %
Avoir adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et atteindre les objectifs qu'elle contient.	Adoption d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et suivi de l'atteinte des objectifs.	Cette nouvelle déclaration est entrée en vigueur le 1 ^{er} avril 2013.

Résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES			
Donner suite à votre demande d'information transmise par courriel dans les 2 jours¹			
Résultat	87,5 %	90,4 %	93,6 %
Nombre total de courriels de demandes d'information traités	19 479	16 627	43 836
Répondre à votre appel téléphonique dans les 2 minutes			
Résultat	80,5 %	81,5 %	82,9 %
Nombre total d'appels	4 877 253	4 796 713	4 581 195
Donner suite à votre correspondance dans les 35 jours			
Résultat	74,7 %	82,2 %	80,9 %
Nombre total de correspondances traitées	701 888	753 464	759 964
IMPÔTS ET TAXES			
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des particuliers transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 14 jours			
Résultat	95,8 %	92,8 %	93,8 %
Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	3 381 798	3 596 885	4 423 721
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des particuliers transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 28 jours			
Résultat	93,5 %	96,1 %	96,5 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	2 047 095	1 874 512	1 232 898



	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Attribuer un numéro d'inscription sans délai à votre entreprise lorsque la demande est transmise par voie électronique ou effectuée en personne			
Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total d'inscriptions transmises par voie électronique	8 200	7 504	6 238
Nombre total d'inscriptions effectuées en personne	40 807	39 913	36 110
Attribuer un numéro d'inscription dans les 35 jours à votre entreprise lorsque la demande est transmise sur support papier			
Résultat	86,0 %	90,0 %	85,4 %
Nombre total d'inscriptions	6 981	7 296	5 968
À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise par voie électronique, transmettre votre remboursement dans les 25 jours			
Résultat	87,3 %	88,7 %	87,2 %
Nombre total de demandes traitées	282 236	299 184	317 346
À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise sur support papier, transmettre votre remboursement dans les 30 jours			
Résultat	86,2 %	87,9 %	90,1 %
Nombre total de déclarations traitées	398 213	371 713	349 368
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui ne comporte pas de demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 100 jours²			
Résultat	87,0 %	92,4 %	93,1 %
Nombre total d'avis de cotisation	300 759	318 833	338 687
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui comporte une demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 180 jours²			
Résultat	86,6 %	87,5 %	87,9 %
Nombre total d'avis de cotisation	18 379	18 792	21 784

PENSIONS ALIMENTAIRES

Traiter toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle vous avez droit en vertu d'un jugement dans les 30 jours

Délai moyen de traitement	26	22	23
Nombre total de nouveaux dossiers traités	11 753	11 625	11 610

Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire lorsque le débiteur refuse de payer la pension alimentaire et les arrérages dus dans les 20 jours

Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total de dossiers traités	4 563	4 522	4 828

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
REGISTRAIRE DES ENTREPRISES			
Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions avec désignation numérique ou nom réservé, accompagnée de l'avis établissant l'adresse du siège et de la liste des administrateurs, dans les 2 jours³			
Résultat	—	79,1 %	95,7 %
Nombre total de demandes traitées	—	6 864	5 731
Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions accompagnée d'une déclaration initiale ou sans réservation de nom dans les 5 jours³			
Résultat	—	93,4 %	97,5 %
Nombre total de demandes traitées	—	23 054	22 797
Traiter votre demande en ligne d'immatriculation d'entreprise dans les 5 jours³			
Résultat	—	86,0 %	92,3 %
Nombre total de demandes traitées	—	40 822	38 841
Traiter votre déclaration en ligne de mise à jour courante dans les 2 jours⁴			
Résultat	—	97,3 %	95,6 %
Nombre total de déclarations traitées	—	128 669	138 870
Traiter votre demande de copie de documents ou d'attestation de conformité dans les 3 jours⁵			
Résultat	—	—	91,4 %
Nombre total de demandes traitées	—	—	32 907
RECOURS			
Vous communiquer notre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois			
Résultat	75,2 %	80,9 %	73,2 %
Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai	7 253	9 334	7 855
Nombre de dossiers traitables	9 650	11 535	10 735
Donner suite à votre plainte dans les 35 jours			
Résultat	87,2 %	89,6 %	89,4 %
Nombre total de plaintes réglées	4 648	4 180	3 800
Nombre de plaintes reçues	4 964	4 146	3 538

1. Les résultats des exercices financiers 2011-2012 et 2012-2013 portent sur les demandes d'information générale transmises par courriel.
2. En 2013-2014, la méthode de calcul pour l'engagement sur les déclarations de revenus des sociétés a été revue. Par conséquent, les données des exercices financiers 2011-2012 et 2012-2013 ont été ajustées afin de les rendre comparables.
3. Les résultats ne peuvent pas être comparés à ceux de l'exercice 2011-2012, la norme de service ayant changé. Lors de cet exercice, la norme couvrait l'ensemble des demandes de constitution et des demandes d'immatriculation. En 2012-2013, cette norme a notamment été scindée en trois. Des trois nouvelles normes, deux portent sur les demandes de constitution selon certains critères précis et la troisième porte sur les demandes d'immatriculation. De plus, ces trois normes ne couvrent pas les demandes reçues sur support papier.
4. Les résultats ne peuvent pas être comparés à ceux de l'exercice 2011-2012, la norme de service ayant changé. Notamment, lors de cet exercice, la norme couvrait l'ensemble des déclarations de mise à jour courante, alors que depuis 2012-2013, les demandes reçues sur support papier ne sont plus couvertes.
5. Cette norme de service est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2013 et Revenu Québec ne dispose d'aucune donnée comparative.

OBJECTIF 1.1.2 Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2013 : Avoir adopté des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle.	Adoption des plans et suivi des travaux réalisés.	– Sur 23 recommandations du rapport <i>Simplifier et mieux réglementer</i> du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, 12 mesures ont été réalisées.
31 mars 2016 : Avoir réalisé les mesures prévues aux plans.		– Plusieurs mesures visant l'amélioration des services et la simplification des démarches de la clientèle des entreprises et des particuliers ont été réalisées.
D'ici 2016, augmenter l'utilisation des services en ligne.	Taux d'utilisation des principaux services en ligne.	
Déclaration de revenus des particuliers : de 50 % à 60 %		73,3 %
Déclaration de revenus des sociétés : de 61 % à 75 %		79,4 %
Déclaration de retenues à la source : de 54 % à 65 %		59,2 %
Déclaration de taxes : de 32 % à 50 %		38,5 %
Paiement en ligne : de 26 % à 35 %		33,3 %
Dépôt direct : de 59 % à 65 %		69,7 %

OBJECTIF 1.1.3 Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, avoir développé et mis en place des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la qualité des informations transmises à la clientèle.	Mise en place d'une méthode continue d'évaluation de la fiabilité et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle.	Travaux pour standardiser l'assurance qualité des renseignements fournis par téléphone.
Augmenter la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits.	Proportion de la clientèle (particuliers et entreprises) ¹ ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits.	– Particuliers : 93,9 % – Entreprises : 85,7 %

1. Les particuliers incluent les particuliers en affaires et les entreprises correspondent à celles ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.

ENJEU 1	ÉQUITÉ FISCALE
ORIENTATION 1.2	Lutter contre l'évasion fiscale.
OBJECTIF 1.2.1	Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Maintenir le nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées.	Nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées.	– Réalisation de plusieurs interventions auprès des particuliers et des entreprises comprenant la transmission de lettres et d'articles, la diffusion de messages téléphoniques ainsi que la présentation de séances d'information et de conférences. – Diffusion de publications sur différents sujets fiscaux dans les sections Prévention fiscale – Entreprises et Prévention fiscale – Particuliers dans le site Internet de Revenu Québec.

OBJECTIF 1.2.2	Accroître et améliorer les activités de contrôle.
-----------------------	---

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, avoir implanté des mesures innovantes en matière de contrôle fiscal.	Mesures implantées et leurs résultats.	– Attestation de Revenu Québec. – Rénovation résidentielle. – Facturation obligatoire. – Taxi. – Contrôle fiscal en amont et interactif. – Paiements transfrontaliers et paradis fiscaux.
Accroître les résultats des activités de contrôle fiscal à 3,3 milliards de dollars ¹ en 2012-2013 et à 3,6 milliards de dollars ¹ à compter de 2013-2014.	Résultats des activités de contrôle fiscal.	3,9 milliards de dollars en 2013-2014.

1. Les prévisions 2012-2013 et 2013-2014 ont respectivement été haussées à 3,4 milliards de dollars et à 3,9 milliards de dollars par le gouvernement du Québec dans le *Discours sur le budget 2013-2014*.

OBJECTIF 1.2.3	Améliorer les activités de recouvrement.
-----------------------	--

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Optimisation en continu du processus de recouvrement.	Sommes encaissées.	2 762 M\$ ¹
	Évolution des comptes débiteurs.	Diminution de 4,4 %. Au 31 mars 2014, les comptes débiteurs s'élevaient à 4 141,0 M\$ ² comparativement à 4 332,9 M\$ ³ lors de l'exercice précédent.
	Évolution de la dépense de mauvaises créances.	Diminution de 17,8 %. Au 31 mars 2014, la dépense de mauvaises créances s'élevait à 573,0 M\$ comparativement à 697,0 M\$ au 31 mars 2013.
Viser un coût unitaire optimal par dollar recouvré.	Coût unitaire direct par dollar recouvré.	2,75 ¢

1. Les sommes encaissées excluent des montants importants non récurrents qui s'élèvent à 245,5 millions de dollars.

2. Exclut le compte débiteur de 62,6 millions de dollars de l'ARC.

3. Exclut le compte débiteur de 59,0 millions de dollars de l'ARC.

A smiling man with short brown hair, wearing a bright green V-neck sweater over a white shirt, is the central figure. He is standing in a bright room with a white sofa visible behind him to the right. A blue graphic element is in the top right corner.

ENJEU 2

EFFICACITÉ

ENJEU 2	EFFICACITÉ	
ORIENTATION 2.1	Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion.	
OBJECTIF 2.1.1	Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2014 : Avoir adopté l'essentiel des meilleures pratiques.	État d'avancement de la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gouvernance.	Adoption de l'essentiel des meilleures pratiques.
OBJECTIF 2.1.2	Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Se situer parmi les administrations fiscales les plus performantes.	Études d'étalonnage.	Les indicateurs montrent que la performance de Revenu Québec se compare favorablement à celle des meilleures administrations fiscales observées et qu'elle s'améliore également.
Réviser et améliorer les processus d'affaires opérationnels et les processus de soutien administratif.	État d'avancement de la révision des processus.	Poursuite des travaux pour la révision des processus d'affaires, tels que – les services électroniques; – le service à la clientèle; – le contrôle fiscal.
OBJECTIF 2.1.3	Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Améliorer les services offerts aux citoyens, notamment dans le secteur des pensions alimentaires, du Registraire des entreprises et de l'administration des biens non réclamés.	Adoption des meilleures pratiques de gestion.	Réalisations des actions prévues pour 2013-2014.
ENJEU 2	EFFICACITÉ	
ORIENTATION 2.2	Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle.	
OBJECTIF 2.2.1	Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'une stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines.	Adoption de la stratégie.	La stratégie a été adoptée.
Réaliser les différents volets prévus à la stratégie selon l'échéancier établi.	État d'avancement des différents volets de la stratégie.	– Onze des quatorze projets de la stratégie sont en cours¹. – Un projet est terminé.

1. Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

**OBJECTIF 2.2.2** Attirer et développer les talents.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel.	Adoption du plan d'action.	Le plan d'action a été adopté et intégré à la stratégie globale en ressources humaines.
Réaliser les actions prévues dans le plan d'action selon l'échéancier établi.	Degré de réalisation des différentes mesures du plan d'action.	Les projets liés à cet objectif sont en cours ¹ .
	Taux de comblement des postes.	98 %

1. Certains échéanciers ont été ajustés en fonction de la nature des travaux.

OBJECTIF 2.2.3 Offrir un environnement de travail stimulant.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser.	Actions réalisées.	– Conditions de travail favorisant la conciliation travail-famille – Soutien aux gestionnaires dans l'amélioration des pratiques de gestion – Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés – Table jeunesse – Programme de soutien aux études – Programme d'aide aux employés – Prix d'excellence – Reconnaissance des 25 ans de carrière – Programme de promotion de la santé et autres mesures incitatives visant la pratique d'activités physiques – Sites intranet Boîte @ emplois et Vos choix de c@rrière – Participation à différentes activités (Défi Entreprises, Défi têtes rasées, campagne Entraide) – Etc.
	Taux de roulement.	2,4 % ¹
	Indice de mobilisation.	n. d. ²

1. En 2013-2014, la prévision est l'obtention d'un résultat inférieur à 4 %. Le taux de roulement de l'exercice financier 2012-2013 était de 2,5 %.

2. Il a été privilégié de mesurer l'indice en juin 2014 pour une meilleure harmonisation avec les réalités opérationnelles de Revenu Québec.

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.



100 %



Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié ÉcoLogo, procédé sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

ISBN 978-2-550-72041-6 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-72042-3 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2014

© Gouvernement du Québec, 2014

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.

