

Revenu Québec

www.revenu.gouv.qc.ca



PLAN D'ACTION

2010-2011



PLAN D'ACTION
2010-2011

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Afin d'alléger le texte, le masculin est employé pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

ISSN 1911-0642 (version imprimée)
ISSN 1911-0 (PDF)

ISBN 978-2-550-60683-3 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-60684-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec, 2010
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.

Table des matières

Introduction	4
1. Actions découlant du <i>Plan stratégique 2009-2012</i>	5
Enjeu 1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité.....	5
Enjeu 2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics	9
Enjeu 3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec	12
2. Indicateurs complémentaires	16
Annexe <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises – Normes de services et cibles 2010-2011</i>	17

Introduction

Du fait de sa mission, Revenu Québec contribue directement au maintien de l'équité fiscale et au financement de l'État québécois. En assurant la perception de plus de 85 % des revenus autonomes du gouvernement, il permet à ce dernier d'investir dans les grandes priorités que sont la santé, l'éducation, le soutien à la famille et à l'enfance, les infrastructures publiques ainsi que le retour à l'équilibre des finances publiques.

Pour orienter son évolution en fonction des défis auxquels il aura à faire face au cours des prochaines années, Revenu Québec a conçu le *Plan stratégique 2009-2012*. Par ce plan, Revenu Québec a adopté la vision suivante, qui exprime clairement le sens de son action : Ensemble, nous contribuons avec fierté à assurer le financement et la qualité des services publics. Grâce à tout son personnel, l'organisation réalisera sa vision.

Le *Plan d'action 2010-2011* constitue la deuxième phase de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2009-2012* et s'inscrit dans le contexte du Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement. Il regroupe les actions qui seront réalisées par Revenu Québec au cours de l'exercice 2010-2011 pour atteindre les objectifs fixés dans le plan stratégique ainsi que les étapes qui devront être franchies pour réaliser les grands projets de l'organisation, notamment

- la contribution au Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement;
- la transformation de Revenu Québec en agence autonome et imputable;
- le projet Mon dossier en ligne;
- le projet d'encaissement des versements périodiques de la CSST;
- la modernisation des systèmes du Registraire des entreprises;
- la simplification de l'administration des crédits d'impôt pour les citoyens et les entreprises;
- l'amélioration de l'offre de service avec la prestation électronique de services en toile de fond;
- la réalisation du programme Employeur de choix;
- le projet de facturation obligatoire et l'utilisation du module d'enregistrement des ventes dans le secteur de la restauration;
- l'intensification de la lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.

Le *Plan d'action 2010-2011* est structuré en deux parties. La première partie présente les actions planifiées pour atteindre les objectifs que Revenu Québec s'est fixés, selon les enjeux et les orientations précisés dans le *Plan stratégique 2009-2012*. La seconde partie porte plus particulièrement sur la performance opérationnelle de Revenu Québec. Elle présente les principales actions et les indicateurs assurant la continuité des activités de mission, qui permettront à Revenu Québec de comparer ses performances avec celles d'autres organisations.

Les normes de services ainsi que les cibles 2010-2011 relatives aux objectifs et aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* sont présentées en annexe.

1. Actions découlant du *Plan stratégique 2009-2012*

Enjeu 1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité

Les orientations gouvernementales en matière de gouvernement en ligne accordent de l'importance aux différents modes de prestation de services, mais privilégient le mode électronique. Revenu Québec considère que l'accent mis sur ce mode constitue une occasion à saisir pour améliorer la prestation électronique de ses services. En effet, les services en ligne qu'il offre permettent à sa clientèle de traiter avec lui au moment qui lui convient, sans avoir à se déplacer. De plus, ils lui permettent de réduire le temps qu'elle consacre à ses obligations.

Pour l'exercice 2010-2011, Revenu Québec accordera la priorité aux actions qui contribueront à faire des services en ligne le mode privilégié de communication avec la clientèle, tout en continuant d'offrir les modes de prestation de services traditionnels.

Enjeux	1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité		
Orientations stratégiques	1 Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.		
Axes d'intervention	1.1 Prestation électronique de services		
Objectifs stratégiques	1.1.1	1.1.2	1.1.3
	Accroître la gamme des produits et services offerts par voie électronique aux citoyens et aux entreprises.	Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer.	Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services.
Actions	<p>Offrir de nouveaux services en ligne à la clientèle.</p> <p>Dans le cadre des mesures d'harmonisation avec la législation fédérale, obliger,</p> <ul style="list-style-type: none"> à compter de juin 2010, les sociétés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1 million de dollars à transmettre par voie électronique leur déclaration de revenus; à compter de juillet 2010, les mandataires ayant des fournitures taxables annuelles de plus de 1,5 million de dollars à transmettre par voie électronique leur déclaration de taxes; à compter de janvier 2011, les personnes produisant plus de 50 occurrences d'un type donné de déclaration de renseignements à transmettre ces déclarations par voie électronique. 	<p>Faciliter l'accès aux services en ligne en simplifiant l'authentification.</p> <p>Améliorer la convivialité et la qualité des services en ligne existants.</p> <p>Promouvoir l'adhésion aux services en ligne et inciter les citoyens et les entreprises à les utiliser.</p>	<p>Entretenir les relations établies avec les partenaires qui interviennent dans la prestation électronique de services.</p> <p>Poursuivre le partenariat avec l'Agence du revenu du Canada pour le développement de services en ligne.</p>
Indicateurs	Proportion des produits et services accessibles par voie électronique.	Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services. Cible : D'ici 2012, augmenter la proportion de 30 %.	Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes.

Enjeux	<p style="text-align: center;">1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité</p>		
Orientations stratégiques	<p style="text-align: center;">1 Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.</p>		
Axes d'intervention	<p style="text-align: center;">1.2 Qualité des services</p>		
Objectifs stratégiques	<p style="text-align: center;">1.2.1 Atteindre les objectifs de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i>.</p>	<p style="text-align: center;">1.2.2 S'assurer que la clientèle est satisfaite des services qui lui sont rendus.</p>	<p style="text-align: center;">1.2.3 Moderniser la prestation de services relative notamment au Registraire des entreprises, aux biens non réclamés et aux pensions alimentaires.</p>
Actions	<p>Exercer un suivi rigoureux quant au respect de ses engagements.</p>	<p>Réaliser les sondages sur les attentes et la satisfaction des citoyens et des entreprises envers les services de Revenu Québec et analyser les résultats.</p>	<p>Registraire des entreprises : réaliser le projet de modernisation des systèmes du Registraire des entreprises.</p> <p>Biens non réclamés : terminer le traitement des dossiers de successions non réclamées comportant peu d'actifs et intensifier la recherche des ayants droit.</p> <p>Pensions alimentaires : réaliser l'analyse préliminaire du projet de révision des processus et du système des pensions alimentaires.</p>
Indicateurs	<p>Pourcentage des cibles de la déclaration atteintes ou dépassées.</p> <p>Cible : Atteindre 100 % des cibles chaque année.</p>	<p>Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services.</p> <p>Cible : 75 %.</p>	<p>Registraire des entreprises : réduction des délais de service.</p> <p>Cible : D'ici 2012, réduire les délais de 50 %.</p> <p>Biens non réclamés : actions réalisées pour améliorer les services.</p> <p>Pensions alimentaires : actions mises en œuvre pour améliorer les services.</p>

Enjeux	1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité	
Orientations stratégiques	1 Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.	
Axes d'intervention	1.2 Qualité des services	1.3 Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit
Objectifs stratégiques	1.2.4 Simplifier l'administration de la fiscalité des entreprises par des allègements réglementaires et administratifs.	1.3.1 Faciliter les démarches des citoyens et des entreprises pour qu'ils obtiennent les sommes ou les crédits auxquels ils ont droit.
Actions	Réaliser les mesures sous la responsabilité de Revenu Québec prévues en 2010-2011 dans le Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2010-2013. Encaisser pour la CSST les versements périodiques des employeurs dès janvier 2011. Recommander des mesures d'allègement en matière de taxe sur les carburants. Proposer des mesures d'allègement en matière de retenues à la source pour les petits employeurs à la suite des résultats de l'étude de faisabilité. Promouvoir les mesures d'allègement réglementaire auprès des entreprises admissibles. Consulter les associations d'entreprises.	Implanter le nouveau système de traitement des dossiers relatifs au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. Diffuser l'information et la documentation sur les crédits d'impôt et les crédits de taxes, en privilégiant les services en ligne. Mettre en œuvre le nouveau crédit d'impôt pour la solidarité.
Indicateurs	Pourcentage des mesures réalisées. Cible : D'ici 2013, réaliser 100 % des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif relatives à Revenu Québec ¹ .	Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des citoyens. Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des entreprises.

1. Le Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif n'ayant pas été déposé au cours de l'année 2009, la cible de réalisation de ce plan doit être reportée à 2013.

Enjeu 2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics

Le respect volontaire des obligations fiscales constitue un élément fondamental pour préserver la base des revenus de l'État. Il implique que les citoyens et les entreprises connaissent leurs obligations, qu'ils sont bien informés sur les moyens de les remplir et qu'ils bénéficient d'une aide efficace et adaptée à leurs besoins. Cela implique également la réalisation de diverses activités de sensibilisation et de prévention, plus particulièrement dans certains secteurs économiques touchés par l'évasion fiscale ou les stratagèmes de fausse facturation. Cela implique enfin le renforcement des contrôles et l'intensification des activités de recherche et développement, qui permettent de mettre en place des projets innovateurs en matière de lutte contre l'évasion fiscale.

Pour l'exercice 2010-2011, Revenu Québec a déterminé des actions qui inciteront davantage sa clientèle au respect volontaire de ses obligations fiscales.

Enjeux	<p style="text-align: center;">2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics</p>	
Orientations stratégiques	<p style="text-align: center;">2 Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations.</p>	
Axes d'intervention	<p style="text-align: center;">2.1 Soutien de l'autocotisation</p>	
Objectifs stratégiques	<p style="text-align: center;">2.1.1 Faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens.</p>	<p style="text-align: center;">2.1.2 Accentuer les efforts de prévention afin d'assurer le respect des obligations fiscales.</p>
Actions	<p>Mettre en ligne une deuxième série de services transactionnels dans le cadre du projet Mon dossier en ligne.</p>	<p>Contribuer à maintenir l'intégrité et l'équité du régime fiscal en réalisant des activités de prévention et de sensibilisation.</p> <p>Implanter les systèmes et les processus qui permettront de délivrer une attestation à une entreprise qui souhaite obtenir un contrat avec un organisme public.</p> <p>Poursuivre et intensifier les programmes de détection des non-inscrits.</p>
Indicateurs	<p>Avancement du projet Mon dossier en ligne à Revenu Québec.</p> <p>Cible : D'ici 2012, offrir aux citoyens un panier de services en ligne adapté à leurs besoins.</p>	<p>Nombre et types d'interventions de prévention.</p>

Enjeux	<p style="text-align: center;">2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics</p>		
Orientations stratégiques	<p style="text-align: center;">3 S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôt, de taxes et de contributions sociales.</p>		
Axes d'intervention	<p style="text-align: center;">3.1 Contrôle fiscal</p>		<p style="text-align: center;">3.2 Recouvrement des sommes dues</p>
Objectifs stratégiques	<p style="text-align: center;">3.1.1</p> <p>Renforcer les contrôles en fonction des risques fiscaux.</p>	<p style="text-align: center;">3.1.2</p> <p>Intensifier les activités de recherche et développement afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.</p>	<p style="text-align: center;">3.2.1</p> <p>Maximiser le recouvrement des créances.</p>
Actions	<p>Accroître les revenus provenant du contrôle fiscal.</p> <p>Intensifier les activités de contrôle fiscal, notamment dans les secteurs de la construction, du commerce électronique et de la restauration, en ce qui a trait à la fausse facturation, ainsi qu'auprès des fiduciaires.</p> <p>Réaliser les activités de contrôle fiscal prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire.</p> <p>En ce qui concerne les planifications fiscales abusives, régler les dossiers relatifs à la désynchronisation des exercices financiers et détecter de nouveaux stratagèmes, notamment en analysant les divulgations obligatoires ou préventives reçues.</p>	<p>Soutenir les travaux visant l'adoption du projet de loi concernant les nouvelles obligations des restaurateurs, en assurer la mise en œuvre et implanter progressivement les modules d'enregistrement des ventes d'ici novembre 2011.</p> <p>Poursuivre l'exploration et la conception de projets visant à détecter et à contrer l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale, notamment dans le secteur de la construction.</p>	<p>Réduire la progression des comptes débiteurs.</p>
Indicateurs	<p>Taux d'atteinte de l'objectif annuel de récupération fiscale.</p> <p>Cible : 100 %.</p> <p>Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.</p>	<p>Mesures correctrices implantées.</p> <p>Cible : D'ici 2012, avoir implanté des mesures correctrices dans les secteurs à risque, tels que la restauration, le commerce de détail et la construction, ainsi qu'en ce qui a trait à la fausse facturation.</p>	<p>Taux de recouvrement des créances fiscales.</p> <p>Taux d'atteinte de l'objectif annuel de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.</p>

Enjeu 3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec

Revenu Québec remplit sa mission grâce à la disponibilité et à la compétence de son personnel. La contribution de ce dernier est en effet déterminante, tant dans la prestation de services directs à la clientèle que dans la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Cependant, au cours des prochaines années, de nombreux employés partiront à la retraite. Revenu Québec se prépare donc à assurer la relève en rendant l'organisation attrayante pour les personnes ayant les profils recherchés, en assurant l'acquisition de compétences ainsi qu'en favorisant le développement et le transfert de l'expertise.

Pour relever ces défis en 2010-2011, Revenu Québec choisit de réaliser en priorité les projets mentionnés dans le programme Employeur de choix. Il entreprendra également d'importants travaux visant à améliorer sa performance ainsi que diverses actions qui lui permettront d'innover dans les façons de faire. De plus, Revenu Québec continuera à collaborer activement à la mise en œuvre des projets gouvernementaux. À cet égard, il donnera suite au *Discours sur le budget 2010-2011*, dans lequel le gouvernement a annoncé la réduction de 25 % des coûts de publicité, de formation et de déplacement. Ainsi, la cible de l'objectif stratégique 4.1.1, exprimée en pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation, sera réduite de 3 % à 2,25 %.

Enjeux	<p style="text-align: center;">3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec</p>	
Orientations stratégiques	<p style="text-align: center;">4 Miser sur les personnes.</p>	
Axes d'intervention	<p style="text-align: center;">4.1 Compétence</p>	
Objectifs stratégiques	<p style="text-align: center;">4.1.1 Augmenter l'offre de formation.</p>	<p style="text-align: center;">4.1.2 Favoriser le transfert d'expertise.</p>
Actions	<p>Améliorer la formation générale et continue axée sur le développement des compétences et de l'expertise.</p> <p>Concevoir des programmes particuliers de formation afin de soutenir la spécialisation de certaines catégories de personnel.</p>	<p>Déterminer les emplois et les secteurs vulnérables.</p> <p>Établir les priorités quant aux connaissances à transférer.</p>
Indicateurs	<p>Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation.</p> <p>Cible : 2,25 %² par année.</p>	<p>Nombre et types de mesures implantées.</p> <p>Cible : D'ici 2012, avoir réalisé les mesures du Plan de main-d'œuvre concernant le transfert d'expertise.</p>

2. La cible de l'objectif stratégique 4.1.1 est révisée à 2,25 % en raison de l'objectif gouvernemental de réduction de 25 % des dépenses de formation annoncé dans le *Discours sur le budget 2010-2011*. La cible était fixée à 3 % dans le *Plan stratégique 2009-2012*.

Enjeux	<p style="text-align: center;">3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec</p>		
Orientations stratégiques	<p style="text-align: center;">4 Miser sur les personnes.</p>		
Axes d'intervention	<p>4.2 Fidélisation</p>		<p>4.3 Relève</p>
Objectifs stratégiques	<p>4.2.1 Favoriser un milieu de travail sain, stimulant et mobilisateur.</p>	<p>4.2.2 Améliorer les perspectives de carrière.</p>	<p>4.3.1 Rendre l'organisation plus attrayante pour les personnes ayant les profils recherchés.</p>
Actions	<p>Relever et diffuser les pratiques de gestion ayant des répercussions positives sur le climat de travail.</p> <p>Poursuivre et évaluer les projets visant à améliorer la qualité de vie au travail.</p>	<p>Établir des parcours de carrière possibles et faire connaître leur diversité.</p>	<p>Faire la promotion active de l'organisation et de la diversité des emplois qu'elle offre.</p>
Indicateurs	<p>Taux annuel de roulement du personnel.</p> <p>Cible : Taux inférieur au taux moyen de la fonction publique.</p> <p>Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail.</p> <p>Cible : D'ici 2012, améliorer le niveau de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail.</p> <p>Nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.</p> <p>Cible : D'ici 2012, faire augmenter de 10 % le nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.</p>	<p>Proportion des parcours de carrière définis.</p> <p>Cible : D'ici 2012, avoir défini 100 % des parcours de carrière.</p>	<p>Pourcentage des postes réguliers occupés.</p> <p>Cible : D'ici 2012, avoir pourvu 95 % des postes réguliers.</p>

Enjeux	<p style="text-align: center;">3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec</p>	
Orientations stratégiques	<p style="text-align: center;">5 Innovier dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales.</p>	
Axes d'intervention	<p style="text-align: center;">5.1 Façons de faire</p>	
Objectifs stratégiques	<p style="text-align: center;">5.1.1</p> <p>Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales les plus performantes en</p> <ul style="list-style-type: none"> – tirant profit des nouvelles technologies; – assurant la confidentialité et la sécurité des renseignements; – saisissant les occasions d'établir des partenariats. 	<p style="text-align: center;">5.1.2</p> <p>Participer activement aux projets gouvernementaux en lien avec la mission de Revenu Québec.</p>
Actions	<p>Réaliser les travaux visant à faire de Revenu Québec une agence autonome et imputable.</p> <p>Donner suite aux mesures du <i>Discours sur le budget 2009-2010</i> et du <i>Discours sur le budget 2010-2011</i>.</p> <p>Achever la refonte des systèmes de traitement de l'impôt des particuliers en effectuant la livraison du système Cotisation de l'impôt des particuliers (IMPACT).</p> <p>Implanter une démarche d'architecture d'entreprise en matière de solutions d'affaires et technologiques.</p> <p>Réaliser le plan d'action organisationnel en matière de protection et de sécurité de l'information.</p>	<p>Mettre en œuvre le <i>Plan d'action de développement durable 2009-2013</i>.</p> <p>Poursuivre la collaboration aux différents projets gouvernementaux contribuant au développement du gouvernement en ligne.</p>
Indicateurs	<p>Performance de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables de l'Organisation de coopération et de développement économiques.</p> <p>Cible : Maintenir la position de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables.</p> <p>Taux de réalisation des plans d'action en protection et en sécurité de l'information.</p> <p>Cible : 100 %.</p>	<p>Suites données aux demandes de participation aux projets gouvernementaux.</p>

2. Indicateurs complémentaires

ACTIVITÉ 1	Recettes, crédits et remboursements
INDICATEURS	
Montant des recettes fiscales et extrabudgétaires	
Montant des remboursements d'impôt, de taxes et autres	
Taux d'encaissement par voie électronique	
Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux	
Recettes par ETC	
ACTIVITÉ 2	Contrôle fiscal
INDICATEURS	
Encaissement dans la même année des sommes cotisées à la suite de contrôles fiscaux	
Taux d'atteinte de l'objectif annuel du Plan de retour à l'équilibre budgétaire	
Récupération par dollar investi en contrôle fiscal	
ACTIVITÉ 3	Recouvrement des créances
INDICATEURS	
Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	
Coût par dollar recouvré	
ACTIVITÉ 4	Administration du Programme de perception des pensions alimentaires
INDICATEURS	
Coût moyen par dossier actif	
Proportion des cas où le créancier reçoit le versement de la pension alimentaire à temps et en entier	
ACTIVITÉ 5	Administration des biens non réclamés
INDICATEURS	
Paiements des réclamations de soldes de successions effectués dans les délais prescrits	
ACTIVITÉ 6	Gestion des ressources humaines
INDICATEURS	
Effectifs par secteur d'activité	
Coût des activités de contrôle évalué en ETC	
Taux d'utilisation des ressources humaines (consommation / prévisions)	
Pourcentage du personnel occasionnel	
Taux d'utilisation des ressources financières (dépenses / budget)	

Annexe *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* – Normes de services et cibles 2010-2011

Normes de services	Cibles 2010-2011
OBJECTIFS GÉNÉRAUX	
Taux d'accessibilité aux services en ligne	98 %
Pourcentage de courriels relatifs à des demandes d'information générale pour lesquels Revenu Québec a communiqué avec le demandeur dans un délai de deux jours	75 %
Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes	80 %
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours	65 %
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois suivant la date de réception de l'avis d'opposition	75 %
Pourcentage des plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours	85 %
OBJECTIFS PROPRES AUX PARTICULIERS	
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours lorsque la déclaration de revenus est transmise par voie électronique	90 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours lorsque la déclaration de revenus est transmise sur support papier	70 %
Délai de traitement des nouveaux dossiers de pension alimentaire	30 jours
Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 20 jours suivant la date du refus de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus	100 %
OBJECTIFS PROPRES AUX ENTREPRISES	
Pourcentage des demandes de constitution ou d'immatriculation d'entreprise traitées dans un délai de cinq jours	70 %
Pourcentage des déclarations modificatives au registre des entreprises traitées dans un délai de 15 jours	85 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est transmise par voie électronique ou en personne	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est transmise sur support papier	75 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 25 jours lorsqu'elles sont transmises par voie électronique	80 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours lorsqu'elles sont transmises sur support papier	75 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans un délai de 100 jours suivant la date de réception de la déclaration de revenus des sociétés	85 %

PLAN D'ACTION