

PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012



ensemble

NOTRE VISION

Ensemble,
nous contribuons avec fierté
à assurer le financement
et la qualité des services publics



NOTRE MISSION

est de percevoir les impôts
et les taxes et d'administrer
les programmes et services
que nous confie le gouvernement.

NOS VALEURS

sont l'équité,
le sens du service,
le respect et
le sens des responsabilités.

PLAN STRATÉGIQUE
2009-2012

Nos enjeux

L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité

Nos orientations

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

1.1 Prestation électronique de services

- 1.1.1 Accroître la gamme des produits et services offerts par voie électronique aux citoyens et aux entreprises
INDICATEUR : Proportion des produits et services accessibles par voie électronique
- 1.1.2 Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer
INDICATEUR : Proportion des principales transactions et des communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services
CIBLE : D'ici 2012, faire augmenter la proportion de 30 %
- 1.1.3 Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services
INDICATEUR : Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes

1.2 Qualité des services

- 1.2.1 Atteindre les objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*
INDICATEUR : Pourcentage des cibles de la déclaration atteintes ou dépassées
CIBLE : Atteindre 100 % des cibles chaque année
- 1.2.2 S'assurer que la clientèle est satisfaite des services qui lui sont rendus
INDICATEUR : Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services
CIBLE : 75 %
- 1.2.3 Moderniser la prestation de services relative notamment au registre des entreprises, aux biens non réclamés et aux pensions alimentaires
INDICATEUR (registre des entreprises) : Réduction des délais de service
CIBLE : D'ici 2012, réduire les délais de 50 %
INDICATEUR (biens non réclamés) : Actions réalisées pour améliorer les services
INDICATEUR (pensions alimentaires) : Actions mises en œuvre pour améliorer les services
- 1.2.4 Simplifier l'administration de la fiscalité des entreprises par des allègements réglementaires et administratifs
INDICATEUR : Pourcentage des mesures réalisées
CIBLE : D'ici 2012, réaliser 100 % des mesures du plan d'action gouvernemental relatives à Revenu Québec

1.3 Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit

- 1.3.1 Faciliter les démarches des citoyens et des entreprises pour qu'ils obtiennent les sommes ou les crédits auxquels ils ont droit
INDICATEUR : Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des citoyens
INDICATEUR : Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des entreprises

Nos enjeux

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

Nos orientations

2. Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations

2.1 Soutien de l'autocotisation

2.1.1 Faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens

INDICATEUR : Avancement du projet Mon dossier – Citoyen à Revenu Québec

CIBLE : D'ici 2012, offrir aux citoyens un panier de services en ligne adapté à leurs besoins

2.1.2 Accentuer les efforts de prévention afin d'assurer le respect des obligations fiscales

INDICATEUR : Nombre et types d'interventions de prévention

3. S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales

3.1 Contrôle fiscal

3.1.1 Renforcer les contrôles en fonction des risques fiscaux

INDICATEUR : Taux d'atteinte de l'objectif annuel de récupération fiscale

CIBLE : 100 %

INDICATEUR : Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection

3.1.2 Intensifier les activités de recherche et développement afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal

INDICATEUR : Mesures correctrices implantées

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

3.2 Recouvrement des sommes dues

3.2.1 Maximiser le recouvrement des créances

INDICATEUR : Taux de recouvrement des créances fiscales

INDICATEUR : Taux d'atteinte de l'objectif annuel de recouvrement des créances fiscales et alimentaires



Nos enjeux

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

Nos orientations

4. Miser sur les personnes

4.1 Compétence

4.1.1 Augmenter l'offre de formation

INDICATEUR : Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation

CIBLE : 3 % par année

4.1.2 Favoriser le transfert d'expertise

INDICATEUR : Nombre et types de mesures implantées

CIBLE : D'ici 2012, avoir réalisé les mesures du plan de main-d'œuvre concernant le transfert d'expertise

4.2 Fidélisation

4.2.1 Favoriser un milieu de travail sain, stimulant et mobilisateur

INDICATEUR : Taux annuel de roulement du personnel

CIBLE : Taux inférieur au taux moyen de la fonction publique

INDICATEUR : Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail

CIBLE : D'ici 2012, améliorer le niveau de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail

INDICATEUR : Nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé

CIBLE : D'ici 2012, faire augmenter de 10 % le nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé

4.2.2 Améliorer les perspectives de carrière

INDICATEUR : Proportion des parcours de carrière définis

CIBLE : D'ici 2012, avoir défini 100 % des parcours de carrière

4.3 Relève

4.3.1 Rendre l'organisation plus attrayante pour les personnes ayant les profils recherchés

INDICATEUR : Pourcentage des postes réguliers occupés

CIBLE : D'ici 2012, avoir pourvu 95 % des postes réguliers

5. Innover dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales

5.1 Façons de faire

5.1.1 Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales les plus performantes en

- tirant profit des nouvelles technologies;
- assurant la confidentialité et la sécurité des renseignements;
- saisissant les occasions d'établir des partenariats.

INDICATEUR : Performance de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables de l'Organisation de coopération et de développement économiques

CIBLE : Maintenir la position de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables

INDICATEUR : Taux de réalisation des plans d'action en protection et en sécurité de l'information

CIBLE : 100 %

5.1.2 Participer activement aux projets gouvernementaux en lien avec la mission de Revenu Québec

INDICATEUR : Suites données aux demandes de participation aux projets gouvernementaux

