



RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2010-2011

Bref aperçu

Revenu Québec

Sa mission

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, soit l'essentiel du financement des programmes gouvernementaux. Néanmoins, son rôle dépasse largement celui de la perception des taxes et des impôts. En effet, les interventions de Revenu Québec consistent à

- assurer le respect de l'équité fiscale en réalisant des activités de recouvrement et de contrôle fiscal, y compris des activités d'information, de prévention et de lutte contre l'évasion fiscale;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- administrer les programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail, l'allocation-logement, le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée et l'incitatif québécois à l'épargne-études;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises;
- assurer, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Sa vision

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

Dans son plan stratégique 2009-2012, Revenu Québec s'est doté d'une vision reflétant la finalité de sa mission, qu'il compte réaliser grâce à la contribution de son personnel et de ses partenaires.

Son organisation

Au 31 mars 2011, Revenu Québec comprend

- sept directions générales et trois unités administratives relevant du sous-ministre;
- seize comptoirs de service répartis dans treize villes du Québec et un bureau à Toronto;
- un centre d'assistance aux services à la clientèle, situé à Chandler, répondant aux questions relatives aux services en ligne.

Le succès de l'organisation repose sur l'apport de 10 966 employés réguliers et occasionnels.





Ses valeurs organisationnelles

Pour réaliser sa mission et sa vision, les actions de Revenu Québec et de son personnel reposent sur les quatre valeurs suivantes :

- l'équité, qui consiste à faire une application juste, impartiale mais humaine des lois sous sa responsabilité;
- le sens du service, qui se traduit par la courtoisie, la disponibilité et l'efficacité. Il implique également la neutralité du personnel ainsi que l'utilisation et la conservation en toute confidentialité des renseignements qui lui sont confiés;
- le respect, qui se reflète dans l'ensemble des relations que Revenu Québec entretient avec sa clientèle en la traitant avec égards, en l'écoutant et en communiquant avec elle de façon simple et claire. Cette valeur consiste également à reconnaître l'importance, la différence et la contribution de chaque personne, en lui faisant confiance et en agissant avec transparence;
- le sens des responsabilités, qui se traduit par un personnel engagé, solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels et qui a le souci de maintenir et d'améliorer ses compétences.

Ses engagements

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

La qualité des services est au cœur des engagements de Revenu Québec. Dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, Revenu Québec a pris des engagements précis en matière de qualité des services offerts. Dix-sept de ces engagements comportent des cibles mesurables qui permettent d'évaluer les services qu'il offre. Ces engagements constituent un gage de qualité et de professionnalisme. Ils sont également l'assurance d'un accueil respectueux, cordial et courtois.

Plan stratégique 2009-2012

Le *Plan stratégique 2009-2012* de Revenu Québec s'articule autour de trois grands enjeux :

- l'évolution des services offerts pour en assurer la qualité;
- le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics;
- la disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS ATTEINTS

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Objectifs 2010-2011	Cibles	Résultats	Pages
Nos objectifs généraux			
• Mettre à votre disposition des services en ligne accessibles en tout temps.	98 %	96,8 %	37
• Lorsque votre demande d'information générale est transmise par courriel, vous répondre dans un délai de deux jours.	75 %	82,5 %	37
• Répondre à votre appel téléphonique dans un délai de deux minutes.	80 %	79,3 %	38
• Donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours.	65 %	78,6 %	39
• Vous communiquer la décision de Revenu Québec concernant votre opposition à une cotisation dans un délai de six mois.	75 %	72,2 %	40
• Donner suite à votre plainte dans un délai de 35 jours.	85 %	90,1 %	40
Nos objectifs propres aux particuliers			
• Lorsque votre déclaration de revenus est transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 14 jours.	90 %	89,3 %	41
• Lorsque votre déclaration de revenus est transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 28 jours.	70 %	87,0 %	41
• Traiter rapidement toutes les nouvelles demandes de pension alimentaire.	Délai de 30 jours	26 jours	43
• Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire dans un délai de 20 jours.	100 %	99,9 %	43
Nos objectifs propres aux entreprises			
• Traiter votre demande de constitution ou d'immatriculation d'entreprise dans un délai de 5 jours.	70 %	61,4 %	44
• Traiter votre déclaration modificative au registre des entreprises dans un délai de 15 jours.	85 %	94,5 %	44
• Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise par voie électronique, ou effectuée en personne, vous attribuer un numéro d'inscription sans délai.	100 %	100 %	44
• Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise sur support papier, vous attribuer un numéro d'inscription dans un délai de 35 jours.	75 %	79,7 %	44
• Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise par voie électronique dans un délai de 25 jours.	80 %	89 %	46
• Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise sur support papier dans un délai de 30 jours.	75 %	89 %	46
• À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés, délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours.	85 %	97,4 %	47



RÉSULTATS LIÉS AUX INDICATEURS DU

Plan stratégique 2009-2012

ENJEU

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

ORIENTATION

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.

Indicateurs	Cibles	Résultats	Pages
Axe d'intervention 1.1 Prestation électronique de services.			
OBJECTIF 1.1.1 Accroître la gamme des produits et services offerts par voie électronique aux citoyens et aux entreprises.			33-34
Proportion des produits et services accessibles par voie électronique.	–	<ul style="list-style-type: none"> Services informationnels : 94,4 %. Services de gestion des dossiers : 71,1 %. Services transactionnels : 74,7 %. 	
OBJECTIF 1.1.2 Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer.			34-35
Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services.	D'ici 2012, faire augmenter la proportion de 30 % par rapport à 2008-2009.	Augmentation de 16,8 %.	
OBJECTIF 1.1.3 Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services.			35-36
Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes.	–	100 % des projets ont fait l'objet d'une évaluation sur la pertinence d'avoir recours à des partenaires externes dans la recherche de solutions.	
Axe d'intervention 1.2 Qualité des services.			
OBJECTIF 1.2.1 Atteindre les objectifs de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> .			36 à 47
Cibles de la déclaration atteintes ou dépassées.	Atteindre 100 % des cibles chaque année.	16 cibles mesurables sur 17 sont atteintes ou dépassées.	
OBJECTIF 1.2.2 S'assurer que la clientèle est satisfaite des services qui lui sont rendus.			47-48
Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services.	Cible : 75 %.	<ul style="list-style-type: none"> Entreprises : 75 %. Particuliers : 77 %. 	
OBJECTIF 1.2.3 Moderniser la prestation de services relative notamment au Registraire des entreprises, aux biens non réclamés et aux pensions alimentaires.			48 à 50
Registraire des entreprises – Réduction des délais de service.	D'ici 2012, réduire les délais de 50 %.	Les résultats seront mesurés en 2012.	
Administration des biens non réclamés – Actions réalisées pour améliorer les services.	–	<ul style="list-style-type: none"> Programme d'intensification du traitement des dossiers comportant peu d'actifs. Nouveau système informatique. Optimisation des processus internes. Intensification de la recherche d'ayants droit. 	
Administration des pensions alimentaires – Actions mises en œuvre pour améliorer les services.	–	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la révision des processus et du système informatique des pensions alimentaires. Améliorations apportées au relevé de compte des pensions alimentaires. 	
OBJECTIF 1.2.4 Simplifier l'administration de la fiscalité des entreprises par des allègements réglementaires et administratifs.			50-51
Pourcentage des mesures réalisées.	D'ici 2013, réaliser 100 % des mesures du Plan d'action gouvernemental relatives à Revenu Québec.	Revenu Québec participe activement au groupe de travail gouvernemental créé en janvier 2011.	
Axe d'intervention 1.3 Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit.			
OBJECTIF 1.3.1 Faciliter les démarches des citoyens et des entreprises pour qu'ils obtiennent les sommes ou les crédits auxquels ils ont droit.			52 à 54
Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des citoyens.	–	<ul style="list-style-type: none"> Révision des menus téléphoniques et enregistrement de nouveaux messages d'attente. Communications transmises aux bénéficiaires et aux administrateurs de résidences en ce qui concerne le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. 	
Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des entreprises.	–	<ul style="list-style-type: none"> Publication, dans le site Internet, de l'information sur les demandes de crédit d'impôt des sociétés, de remboursement de la taxe sur les intrants et de crédit de taxe sur les intrants. 	

ENJEU 2

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

ORIENTATION

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

Indicateurs	Cibles	Résultats	Pages
Axe d'intervention 2.1 Soutien de l'autocotisation.			
OBJECTIF 2.1.1	Faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens.		59
Avancement du projet Mon dossier en ligne.	D'ici 2012, offrir aux citoyens un panier de services en ligne adapté à leurs besoins.	<ul style="list-style-type: none"> Mise en ligne de plusieurs services transactionnels en mai et en novembre 2010 ainsi qu'en février 2011. Déploiement des services de consultation et de téléchargement des données fiscales en février 2011. 	
OBJECTIF 2.1.2	Accentuer les efforts de prévention afin d'assurer le respect des obligations fiscales.		59 à 61
Nombre et types d'interventions de prévention.	–	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion d'informations générales et particulières par divers moyens de communication. 143 000 entreprises et près de 11 000 particuliers informés. Poursuite de la collaboration engagée avec l'Agence du revenu du Canada dans le cadre du Programme des bénévoles. 	

ORIENTATION

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

Axe d'intervention 3.1 Contrôle fiscal.			
OBJECTIF 3.1.1	Renforcer les contrôles en fonction des risques fiscaux.		61 à 66
Taux d'atteinte de l'objectif annuel de récupération fiscale.	100 %.	Taux d'atteinte de 106,2 %.	
Taux d'atteinte de l'objectif annuel du Plan de retour à l'équilibre budgétaire.	100 %.	Taux d'atteinte de 105,6 %.	
Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	–	22,5 millions de dollars.	
OBJECTIF 3.1.2	Intensifier les activités de recherche et développement afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.		67-68
Mesures correctrices implantées.	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.	<ul style="list-style-type: none"> Remise obligatoire de la facture et implantation progressive des modules d'enregistrement des ventes dans le secteur de la restauration. Mise en place de l'unité chargée d'effectuer des vérifications dans les grands chantiers de construction du Québec. Mise en place du projet Attestation de Revenu Québec. 	
Axe d'intervention 3.2 Recouvrement des sommes dues.			
OBJECTIF 3.2.1	Maximiser le recouvrement des créances.		68 à 73
Taux d'atteinte de l'objectif annuel de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.	100 %.	Taux d'atteinte pour les <ul style="list-style-type: none"> créances fiscales : 106 %. créances alimentaires : 97 %. 	
Taux de recouvrement des créances fiscales.	30 %.	Taux de recouvrement des créances fiscales : 31,7 %.	

ENJEU 3

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

ORIENTATION

4 Miser sur les personnes.

Indicateurs	Cibles	Résultats	Pages
Axe d'intervention 4.1 Compétence.			
OBJECTIF 4.1.1	Augmenter l'offre de formation.		74 à 76
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation.	3 % par année.	2,9 %.	
OBJECTIF 4.1.2	Favoriser le transfert d'expertise.		76
Nombre et types de mesures implantées.	D'ici 2012, avoir réalisé les mesures du Plan de main-d'œuvre concernant le transfert d'expertise.	Les résultats seront mesurés en 2012.	
Axe d'intervention 4.2 Fidélisation.			
OBJECTIF 4.2.1	Favoriser un milieu de travail sain, stimulant et mobilisateur.		76-77
Taux annuel de roulement du personnel.	Taux inférieur au taux moyen de la fonction publique.	Sans les retraites : 3,4 %. Avec les retraites : 7,4 %.	
Indice de motivation au travail du personnel.	D'ici 2012, améliorer le niveau de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail.	Indice : 5,65, soit assez motivé, sur une échelle variant de -18 à +18.	
Nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.	D'ici 2012, faire augmenter de 10 % le nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.	15 484 inscriptions en 2010-2011.	
OBJECTIF 4.2.2	Améliorer les perspectives de carrière.		78
Proportion des parcours de carrière définis.	D'ici 2012, avoir défini 100 % des parcours de carrière.	100 %.	
Axe d'intervention 4.3 Relève.			
OBJECTIF 4.3.1	Rendre l'organisation plus attrayante pour les personnes ayant les profils recherchés.		78
Pourcentage des postes réguliers occupés.	D'ici 2012, avoir pourvu 95 % des postes réguliers.	91,8 %.	

ORIENTATION

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

Axe d'intervention 5.1 Façons de faire.

OBJECTIF 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, en assurant la confidentialité et la sécurité des renseignements et en saisissant les occasions d'établir des partenariats.		79-80
Performance de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).	Maintenir la position de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables.	Revenu Québec se maintient parmi les administrations les plus performantes de l'OCDE.	
Taux de réalisation des plans d'action en protection et en sécurité de l'information.	100 %.	Taux de réalisation : 100 %.	
OBJECTIF 5.1.2	Participer activement aux projets gouvernementaux en lien avec la mission de Revenu Québec.		81
Suites données aux demandes de participation aux projets gouvernementaux.	–	Collaboration aux projets gouvernementaux amorcés, notamment <ul style="list-style-type: none"> • clicSÉCUR-Entreprises (phase 2), dont clicSÉCUR express; • Mon dossier citoyen; • travaux d'évolution de la solution clicSÉCUR-Citoyens. 	

En chiffres



4 357 362

appels téléphoniques reçus



682 708

demandes effectuées
par correspondance



11 800

courriels relatifs à des demandes
d'information générale



40,4 %

des principales transactions et
communications effectuées par
voie électronique



10 966

employés réguliers
et occasionnels

6 126 160

particuliers produisant
une déclaration de revenus



82,7

milliards de dollars
de recettes

2,8

milliards de dollars
en récupération fiscale

2,3

milliards de dollars
versés aux bénéficiaires de
programmes sociofiscaux



55 568

nouvelles entreprises
inscrites aux fichiers
de Revenu Québec

487 635

sociétés inscrites
aux fichiers en vertu
de la Loi sur les impôts

837 832

entreprises immatriculées
au registre des entreprises

Les photos utilisées dans le présent document ont été prises par le photographe Jonathan Robert, à l'exception des photos en page couverture.

Revenu Québec tient à remercier les membres de son personnel qui ont aimablement accepté d'être photographiés.

ISBN 978-2-550-62401-1

ISBN 978-2-550-62402-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec, 2011.

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.

Revenu

Québec

