

Revenu Québec

www.revenu.gouv.qc.ca



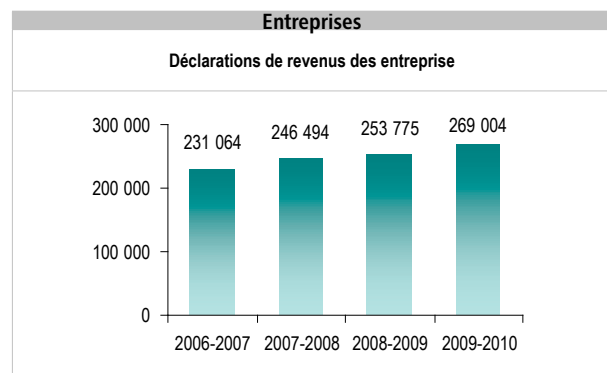
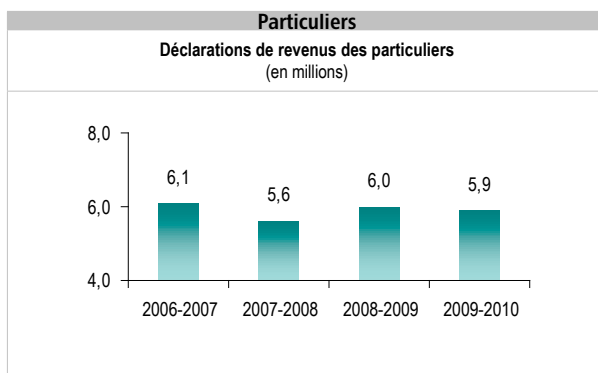
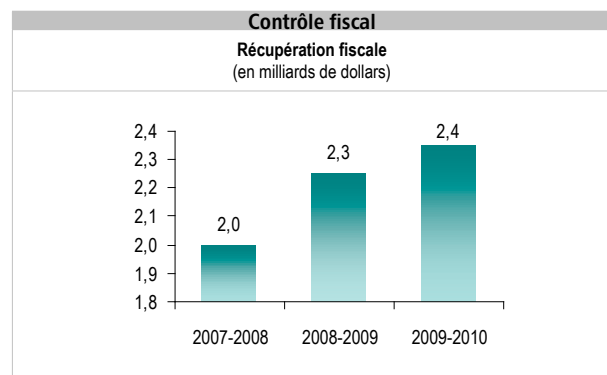
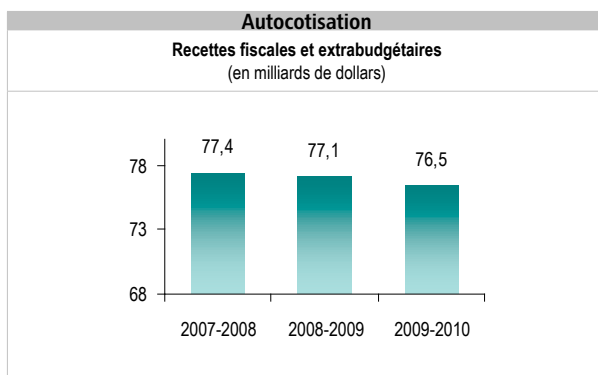
RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2009-2010

Bref aperçu

Revenu Québec en chiffres

- 10 297 employés permanents et occasionnels
- Plus de 4 millions d'appels téléphoniques
- Près de 659 000 correspondances
- Près de 394 000 visiteurs
- Près de 12 000 courriels



- Près de **6 millions** de déclarations de revenus des particuliers reçues
- Plus de **3 millions** de déclarations de revenus des particuliers reçues par voie électronique
- Plus de **2 milliards** de dollars versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, dont
 - plus de **483 millions** de dollars à titre de pension alimentaire
 - près de **200 millions** de dollars en crédit pour frais de garde d'enfants
 - plus de **348 millions** de dollars pour la prime au travail
 - près de **205 millions** de dollars en crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

- 269 000 déclarations de revenus des sociétés
- Plus de 56 000 nouvelles entreprises inscrites aux fichiers de Revenu Québec
- Près de 700 000 demandes de remboursement de la taxe de vente du Québec

Revenu Québec

SA MISSION

En percevant près de 85 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec, Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental. En fait, l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Sa mission consiste à

- assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics;
- 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 et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- 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;
- recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

SON ORGANISATION

Au 31 mars 2010, Revenu Québec compte sur

- sept directions générales et six unités administratives relevant de la 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 et destiné à répondre aux questions relatives aux services en ligne.

Le succès de l'organisation repose sur l'apport de 10 297 employés permanents et occasionnels.

SES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Compte tenu de la nature particulière de sa mission, 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 égard, en l'écouter 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

Les engagements de Revenu Québec envers sa clientèle sont inscrits dans sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et son *Plan d'action 2009-2010*. Le *Plan d'action 2009-2010* met en œuvre le *Plan stratégique 2009-2012*.



Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Revenu Québec s'est doté, en 2009-2010, d'une nouvelle *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Cette déclaration présente à la clientèle de Revenu Québec ses engagements en matière de services. Dix-sept de ces engagements comportent des cibles mesurables qui permettent d'évaluer les services reçus du personnel.

Plan stratégique 2009-2012 et Plan d'action 2009-2010

Revenu Québec s'est également doté d'un nouveau plan stratégique en 2009-2010. Le *Plan stratégique 2009-2012* est structuré selon 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.

Pour atteindre les objectifs liés à ces enjeux, Revenu Québec a déterminé une série d'actions à accomplir dans son *Plan d'action 2009-2010*.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS ATTEINTS

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

OBJECTIFS 2009-2010	Cibles	Résultats	Pages
NOS OBJECTIFS GÉNÉRAUX			
• Mettre à votre disposition des services en ligne accessibles en tout temps.	98 %	97,5 %	83
• Lorsque votre demande d'information générale est transmise par courriel, vous répondre dans un délai de deux jours.	75 %	84,5 %	83
• Répondre à votre appel téléphonique dans un délai de deux minutes.	80 %	83,5 %	84
• Donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours.	70 %	72,7 %	85
• Vous communiquer la décision de Revenu Québec concernant votre opposition à une cotisation dans un délai de six mois.	75 %	78,6 %	86
• Donner suite à votre plainte dans un délai de 35 jours.	80 %	90 %	87
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 %	90,1 %	88
• 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 %	77,5 %	88
• Traiter rapidement toutes les nouvelles demandes de pension alimentaire.	Délai de 30 jours	25 jours	90
• Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire dans un délai de 30 jours.	100 %	100 %	90
NOS OBJECTIFS PROPRES AUX ENTREPRISES			
• Traiter votre demande de constitution ou d'immatriculation d'entreprise dans un délai de 5 jours.	70 %	69,1 %	91
• Traiter votre déclaration modificative au registre des entreprises dans un délai de 15 jours.	70 %	95,9 %	91
• Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise par voie électronique, ou effectué en personne, vous attribuer un numéro d'inscription sans délai.	100 %	100 %	91
• 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 %	79,2 %	91
• Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise par voie électronique dans un délai de 25 jours.	75 %	91,1 %	92
• Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise sur support papier dans un délai de 30 jours.	75 %	87,0 %	92
• 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 %	95,4 %	92

Résultats liés aux indicateurs du

Plan stratégique 2009-2012 et du Plan d'action 2009-2010

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.		
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.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Poursuivre la mise en place de projets porteurs de la prestation électronique de services, tels que Modernisation et intégration du registre des entreprises à Revenu Québec (MIRE) et Mon dossier en ligne.	Proportion des produits et services accessibles par voie électronique.	<ul style="list-style-type: none"> Services informationnels : 94 % Services de gestion des dossiers : 71 % Services transactionnels : 61 % 	39-40
Imposer l'obligation de transmettre les déclarations par voie électronique aux		Les travaux de développement des services en ligne permettant aux entreprises assujetties à ces obligations de transmettre électroniquement leurs déclarations sont en cours de réalisation.	
<ul style="list-style-type: none"> sociétés dont le revenu annuel brut dépasse 1 million de dollars; 	Implantation en juin 2010.		
<ul style="list-style-type: none"> employeurs produisant plus de 50 relevés d'une même catégorie; 	Implantation en janvier 2011.		
<ul style="list-style-type: none"> mandataires ayant des fréquences de remise de taxes mensuelles ou trimestrielles. 	Implantation en juillet 2010.		
OBJECTIF 1.1.2	Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Améliorer l'accès aux services en ligne ainsi que leurs conditions d'utilisation, notamment par la simplification et l'allègement des processus d'authentification et de procuration.	Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services. Cible : D'ici 2012, faire augmenter la proportion de 30 %.	Augmentation de 6,9 %.	40-41
Promouvoir l'inscription aux services en ligne et inciter les citoyens et les entreprises à utiliser ces services.		Revenu Québec a réalisé des activités de sensibilisation s'adressant plus particulièrement aux citoyens afin de les inciter à utiliser le service de transmission électronique de la déclaration de revenus et à s'inscrire au dépôt direct. Il a aussi participé à des salons et à des congrès afin de promouvoir l'utilisation des services en ligne.	
OBJECTIF 1.1.3	Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Établir des relations d'affaires avec les partenaires qui interviennent dans la prestation électronique de services.	Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes.	100 %.	42
Poursuivre le partenariat avec l'Agence du revenu du Canada pour le développement conjoint de services électroniques.		Les échanges avec l'ARC se sont poursuivis afin d'optimiser et d'harmoniser les façons de faire pour qu'un meilleur service à la clientèle soit offert, entre autres en ce qui concerne la gestion des représentants et l'obligation de transmettre électroniquement des déclarations de taxes et de revenus des sociétés ainsi que des relevés.	

AXE D'INTERVENTION

1.2

Qualité des services.

OBJECTIF 1.2.1 Atteindre les objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Compléter la révision de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> avec la prestation électronique de services en toile de fond.	Cibles de la déclaration atteintes ou dépassées. Cible : Atteindre 100 % des cibles chaque année.	Les 17 cibles mesurables de la déclaration de services sont atteintes et, pour la plupart, dépassées.	42
Exercer un suivi rigoureux du respect de ses engagements.		Revenu Québec s'est doté d'un tableau de bord organisationnel afin d'assurer un suivi rigoureux de la performance.	

OBJECTIF 1.2.2 S'assurer que la clientèle est satisfaite des services qui lui sont rendus.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Réaliser le sondage sur les attentes et la satisfaction des citoyens et des entreprises envers les services de Revenu Québec.	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services. Cible : 75 %.	Le résultat du sondage sera disponible au cours du prochain exercice.	43

OBJECTIF 1.2.3 Moderniser la prestation de services relative notamment au Registraire des entreprises, aux biens non réclamés et aux pensions alimentaires.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Registraire des entreprises : assurer l'avancement du projet de modernisation des systèmes du Registraire des entreprises et la mise en place d'un traitement accéléré des dossiers.	Réduction des délais de service. Cible : D'ici 2012, réduire les délais de 50 %.	Au 31 mars 2010, le délai de service moyen pour l'ensemble des services offerts par le Registraire des entreprises est de 9,4 jours, ce qui constitue une nette amélioration par rapport à l'exercice précédent (diminution de 43,4 % du délai de service moyen qui était de 16,6 jours au 31 mars 2009).	44
Contrôler l'inventaire des dossiers du Registraire des entreprises.	Âge moyen des inventaires au registre des entreprises. Cible : Réduire à 45 jours l'âge moyen des inventaires	Au 31 mars 2010, l'âge moyen des inventaires est de 14 jours.	
Biens non réclamés : améliorer le traitement des dossiers de produits financiers non réclamés et intensifier les recherches d'ayants droit.	Actions réalisées pour améliorer les services.	L'implantation de nouveaux processus a été amorcée permettant d'améliorer le traitement des dossiers relatifs aux produits financiers non réclamés.	44 à 46
Porter une attention particulière au paiement des réclamations de soldes de successions non réclamées.	Paiements effectués dans les délais prescrits. Cible : Délai de 90 jours lorsque les ayants droit se sont conformés aux exigences.	100 % des réclamations ont été payées dans le délai.	
Pensions alimentaires : amorcer les travaux de révision des processus et des systèmes de traitement des dossiers de pensions alimentaires.	Actions mises en œuvre pour améliorer les services.	<ul style="list-style-type: none"> La révision des processus et du système de traitement des dossiers de pensions alimentaires est commencée. La révision de relevé de compte des pensions alimentaires est commencée. 	46

OBJECTIF 1.2.4 Simplifier l'administration de la fiscalité des entreprises par des allègements réglementaires et administratifs.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Poursuivre le projet de mise en œuvre de l'encaissement pour la Commission de la santé et de la sécurité du travail des versements périodiques des employeurs.	Pourcentage des mesures réalisées. Cible : D'ici 2012, réaliser 100 % des mesures du plan d'action gouvernemental relatives à Revenu Québec.	Les premiers encaissements des cotisations des employeurs par Revenu Québec au nom de la CSST sont prévus pour janvier 2011.	47-48
Évaluer les possibilités d'alléger les obligations des petits employeurs en ce qui concerne les retenues à la source et la taxe sur le carburant.		<ul style="list-style-type: none"> Une analyse de faisabilité visant à simplifier les obligations des petits employeurs en matière de retenue à la source est en cours. Le projet d'allègement en matière de taxe sur le carburant se poursuit. 	
Promouvoir les mesures d'allègement réglementaire auprès des entreprises.		L'ensemble des actions prévues dans le plan de communication a été réalisé. Plus de 370 000 communications ont été envoyées aux mandataires.	

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.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Concevoir et mettre en œuvre une stratégie d'information à l'égard des différents crédits d'impôts et de taxes.	Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des citoyens.	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration des sections d'intérêt dans le site Internet de Revenu Québec. Conception et mise en ligne d'outils d'aide pour la clientèle. 	49-51
	Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des entreprises.	Élaboration d'une stratégie d'information afin de mieux renseigner les entreprises sur les crédits d'impôt et de taxes.	
Moderniser le système de traitement des dossiers relatifs au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.		Analyse préliminaire réalisée. Nouveau système de versements anticipés : <ul style="list-style-type: none"> architecture détaillée réalisée; développement du système en cours. 	

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.

AXE D'INTERVENTION
2.1

Soutien de l'autocotisation.

OBJECTIF 2.1.1 Faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Implanter et mettre en ligne une première série de services transactionnels dans le cadre du projet Mon dossier en ligne.	Avancement du projet Mon dossier en ligne. Cible : D'ici 2012, offrir aux citoyens un panier de services en ligne adapté à leurs besoins.	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelles pages d'accueil du site de Revenu Québec et de la section Citoyens réalisées en novembre 2009. Première série de services transactionnels réalisée en février 2010. Stratégie de déploiement progressif de la consultation et du téléchargement des données fiscales du citoyen réalisée. 	55
Offrir aux citoyens les outils, l'aide et l'information leur étant nécessaires en temps opportun.		<ul style="list-style-type: none"> Les résultats de cette action sont présentés à l'objectif 1.3.1, à la page 49. 	

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

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Contribuer à maintenir l'intégrité et l'équité du régime fiscal en se dotant d'une démarche en matière de prévention.	Nombre et types d'interventions de prévention.	Mise en place d'un comité de coordination sur la prévention. Actions de prévention réalisées : <ul style="list-style-type: none"> enregistrement de messages de prévention dans la messagerie d'attente; envoi de communications ciblées aux particuliers et aux entreprises; participation à des salons, à des colloques et à des séminaires conjointement avec l'ARC; collaboration avec l'ARC au Programme des bénévoles. 	55 à 58
Concevoir les systèmes et les processus qui permettront à Revenu Québec de délivrer une attestation à une personne qui souhaite obtenir un contrat avec un organisme public.		Les travaux de conception sont terminés, et trois nouveaux services en ligne ont été développés : <ul style="list-style-type: none"> un service permettant de délivrer instantanément une attestation du ministère du Revenu à toute entreprise qui répond aux critères préétablis. Ce service est accessible par Clic Revenu; un service, accessible à un groupe d'employés, visant à délivrer une attestation; un service, sans authentification, permettant aux ministères et organismes de vérifier la délivrance d'une attestation du ministère du Revenu. 	
Poursuivre le programme de détection des non-inscrits.		Revenu Québec a poursuivi le programme de détection des non-inscrits aux fichiers des taxes.	

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.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Intensifier le contrôle fiscal <i>a priori</i> et renforcer les interventions dans certains secteurs à risque, tels ceux de la construction et de la restauration, ainsi qu'en matière d'abris fiscaux, de commerce électronique, de fiducies, de lutte contre la contrebande de tabac et de stratagème de fausse facturation.	Taux d'atteinte de l'objectif annuel de récupération fiscale de 2,29 milliards de dollars. Cible : 100 %.	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'atteinte de 102,7 %. Montant de récupération fiscale représentant 2,35 milliards de dollars. 	58 à 63
En ce qui concerne les planifications fiscales abusives, traiter en priorité les dossiers relatifs à la désynchronisation des exercices financiers.	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	27,4 millions de dollars.	
		Le résultat pour les planifications fiscales abusives s'élève à près de 72 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.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Livrer le module d'enregistrement des ventes relatif au projet sur la facturation obligatoire dans le secteur de la restauration et réaliser le projet pilote.	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.	Dans le cadre du projet sur la facturation obligatoire dans le secteur de la restauration, réalisation du projet pilote d'une durée de 6 mois qui se terminera le 30 avril 2010. Les travaux relatifs à l'implantation des mesures correctrices entrepris en septembre 2010 se poursuivent selon l'échéancier prévu.	63-64
Poursuivre l'exploration et la conception de projets visant à détecter et à contrer l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et d'évitement fiscal, notamment dans le domaine du commerce électronique des particuliers.		Plan d'action en vue d'assurer une coordination ministérielle et de se doter d'une vision d'avenir et d'objectifs ministériels en matière de commerce électronique.	
AXE D'INTERVENTION 3.2	Recouvrement des sommes dues.		
OBJECTIF 3.2.1	Maximiser le recouvrement des créances.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Réduire la progression des comptes débiteurs (utilisation de la centrale de données, amélioration de la cotation des risques, bonification du contenu des fiches de renseignements, mise en place de nouvelles approches, conception de nouveaux outils de suivi, etc.).	Taux d'atteinte de l'objectif annuel de recouvrement des créances fiscales et alimentaires. Cible : 100 % de l'objectif. Objectif annuel pour les <ul style="list-style-type: none"> créances fiscales : 2,0 milliards de dollars; créances alimentaires : 22,4 millions de dollars. 	Taux d'atteinte pour les <ul style="list-style-type: none"> créances fiscales : 102 %; créances alimentaires : 103 %. 	64 à 69
	Taux de recouvrement des créances fiscales. Cible : 28,0 %.	Taux de recouvrement des créances fiscales : 30,2 %.	

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.		
AXE D'INTERVENTION 4.1	Compétence.		
OBJECTIF 4.1.1	Augmenter l'offre de formation.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Améliorer la formation générale et continue axée sur le développement des compétences et de l'expertise.	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation. Cible : 3 % par année.	2,9 % de la masse salariale investie en formation.	70 à 72
Concevoir des programmes particuliers de formation afin de favoriser la spécialisation de certaines catégories de personnel.		La formation est davantage axée sur l'approche par compétences, misant à la fois sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être. Des programmes de formation ont été développés ou sont en cours de développement pour plusieurs postes ciblés.	
OBJECTIF 4.1.2	Favoriser le transfert d'expertise.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Déterminer les emplois et les secteurs vulnérables. Établir les priorités quant aux connaissances à transférer.	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.	Les résultats seront mesurés en 2012.	72-73
AXE D'INTERVENTION 4.2	Fidélisation.		
OBJECTIF 4.2.1	Favoriser un milieu de travail sain, stimulant et mobilisateur.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Relever et diffuser les pratiques de gestion ayant des répercussions positives sur le climat de travail.	Taux annuel de roulement du personnel. Cible : Taux inférieur au taux moyen de la fonction publique.	Revenu Québec : 3,7 %. Fonction publique : 5,5 %.	73 à 77
Poursuivre et évaluer les projets visant à améliorer la qualité de vie au travail.	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.	Les résultats seront mesurés en 2012.	
	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.	Les résultats seront mesurés en 2012.	
OBJECTIF 4.2.2	Améliorer les perspectives de carrière.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Établir une cartographie des parcours de carrière et faire connaître leur diversité.	Proportion des parcours de carrière définis. Cible : D'ici 2012, avoir défini 100 % des parcours de carrière.	Les résultats seront mesurés en 2012.	77
AXE D'INTERVENTION 4.3	Relève.		
OBJECTIF 4.3.1	Rendre l'organisation plus attrayante pour les personnes ayant les profils recherchés.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Faire la promotion active de l'organisation et de la diversité des emplois qu'elle offre.	Pourcentage des postes réguliers occupés. Cible : D'ici 2012, avoir pourvu 95 % des postes réguliers.	• 88,4 %. • Sur 8 699 postes réguliers alloués, 7 694 sont occupés.	77-78

ORIENTATION 5	Innover dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales.		
AXE D'INTERVENTION 4.1	Façons de faire.		
OBJECTIF 5.1.1	Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales les plus performantes en <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. 		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales les plus performantes.	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.	Revenu Québec a amélioré son classement par rapport aux administrations fiscales occidentales les plus performantes.	79 à 81
Donner suite aux mesures du <i>Discours sur le budget 2009-2010</i> .		Une évaluation des ressources nécessaires à la prise en charge des mesures annoncées dans le <i>Discours sur le budget 2009-2010</i> a été effectuée en 2009-2010.	
Poursuivre la refonte des systèmes de traitement de l'impôt des particuliers (IMPACT).		Les travaux relatifs au volet Cotisation de la refonte progressent selon l'échéancier suivant : <ul style="list-style-type: none"> • implantation finale de tous les nouveaux systèmes pour novembre 2010; • déploiement partiel des fonctionnalités du système de cotisation pour novembre 2010; • déploiement complet des fonctionnalités du système de cotisation pour mars 2011. 	
Poursuivre le développement des services en ligne.		Au cours de 2009-2010, Revenu Québec a réalisé plusieurs travaux qui lui ont permis d'élargir la gamme de ses services en ligne et d'améliorer ses services existants. Il faut souligner plus particulièrement la refonte de l'espace Citoyens du site Internet, l'implantation de l'espace Mon dossier en ligne, l'implantation de nouveaux services en ligne et la production d'une déclaration modificative en ligne dans le site du Registraire des entreprises.	
Mettre en ligne des formulaires et des publications exclusivement dans Internet.		300 formulaires (auparavant disponibles en version papier) ont été diffusés uniquement dans Internet.	
Réaliser le plan d'action organisationnel en protection et en sécurité de l'information.	Taux de réalisation des plans d'action en protection et en sécurité de l'information. Cible : 100 %.	Taux de réalisation de 100 %.	
OBJECTIF 5.1.2	Participer activement aux projets gouvernementaux en lien avec la mission de Revenu Québec.		
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Mettre en œuvre le <i>Plan d'action de développement durable 2009-2013</i> .		Les résultats sont présentés dans la partie 4, à la page 99.	81
Poursuivre la collaboration aux différents projets gouvernementaux, tels que clicSÉQR, l'Infothèque gouvernementale et le centre d'expertise en formulaires.	Suites données aux demandes de participation aux projets gouvernementaux.	Revenu Québec a contribué de façon significative à quelques projets gouvernementaux en matière de prestation électronique de services. D'une part, dans son rôle de fournisseur de la solution gouvernementale d'authentification des entreprises (clicSÉQR), des travaux ont été réalisés afin d'améliorer les modalités du service, de développer un nouvel authentifiant gouvernemental simplifié qui sera utilisé par les entreprises pour produire les déclarations de taxes. D'autre part, des travaux ont été réalisés afin d'accompagner Services Québec dans sa démarche visant à mettre en place une Infothèque gouvernementale.	

Bref aperçu

Comme tous les travaux réalisés dans le cadre de la mission de Revenu Québec, cette reddition de comptes publique a été possible grâce à l'implication et à l'enthousiasme du personnel, qui a mis en commun ses efforts. Les données fiables, les contenus cohérents et le respect des échéances, ajoutés aux travaux de validation, d'approbation, de graphisme, de révision linguistique, d'impression et de diffusion, ont requis l'engagement du personnel. De plus, soulignons que plusieurs membres du personnel ont aimablement accepté d'être photographiés afin de personnaliser l'image publique de Revenu Québec.

ISBN 978-2-550-59666-0
ISBN 978-2-550-59667-7 (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.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION