

REVENU QUÉBEC

[www.revenu.gouv.qc.ca](http://www.revenu.gouv.qc.ca)

# Plan d'action 2007- 2008

Québec 

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

ISSN 1911-0642 (version imprimée)

ISSN 1911-0650 (PDF)

ISBN 978-2-550-50029-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-50030-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2007

© Gouvernement du Québec, 2007

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.

## **Avant-propos**

Ce document fait état des actions et des indicateurs planifiés par Revenu Québec pour l'année 2007-2008. Il permet de poursuivre la mise en œuvre de la planification stratégique 2005-2008. Contrairement au *Plan d'action 2006-2007*, le présent plan comprend une seule section incluant à la fois les actions prévues par Revenu Québec et celles prévues par ses différentes unités administratives.

Le *Plan d'action 2007-2008* de Revenu Québec circonscrit les engagements de Revenu Québec découlant des trois orientations stratégiques suivantes :

- assurer le financement des services publics ;
- offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement ;
- accroître l'efficacité et la transparence de l'organisation.

Des indicateurs liés à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de l'organisation et leurs cibles y sont aussi présentés.

L'évolution que connaîtra Revenu Québec, en 2007-2008, demandera à son personnel de la compétence et de la rigueur afin d'assumer pleinement le mandat confié à l'organisation. Compte tenu de la complexité de sa mission et de ses différents champs d'intervention, les enjeux auxquels Revenu Québec doit faire face sont d'autant plus importants. Outre son rôle principal dans la perception des revenus, il poursuivra sa contribution à la mise en œuvre des orientations et des priorités d'action du gouvernement, dont la modernisation de l'État, l'allégement réglementaire et administratif ainsi que le gouvernement en ligne. À cet égard, le 1<sup>er</sup> avril 2007, Revenu Québec a pris en charge les activités du Registraire des entreprises, à la suite de l'abolition de ce dernier.

Grâce à la compétence et à l'expertise de l'ensemble du personnel, Revenu Québec saura assumer pleinement les responsabilités qui lui sont confiées. L'atteinte des résultats escomptés contribuera aux gains d'efficacité et à la qualité des services souhaités par le gouvernement, les citoyens, les entreprises et les partenaires. Ainsi, Revenu Québec pourra maintenir, voire améliorer, la confiance des citoyens et des entreprises à l'égard du système fiscal et de son administration.

## **Table des matières**

---

<b>1.</b>	<b>Faits saillants.....</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>Présentation de Revenu Québec .....</b>	<b>9</b>
2.1	Statut .....	9
2.2	Mission.....	9
2.3	Vision .....	9
2.4	Valeurs.....	10
2.5	Clientèles .....	10
2.6	Partenaires .....	10
2.7	Services .....	11
<b>3.</b>	<b>Organisation et ressources.....</b>	<b>13</b>
3.1	Organisation .....	13
3.2	Ressources.....	13
3.3	Gestion, organisation et développement des ressources humaines.....	13
<b>4.</b>	<b>Planification annuelle .....</b>	<b>15</b>
4.1	Actions et indicateurs 2007-2008 en lien avec le plan stratégique .....	15
4.2	Indicateurs liés à la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> .....	20
<b>5.</b>	<b>Mécanismes d'évaluation des résultats et de reddition de comptes .....</b>	<b>23</b>
<b>Tableau 1</b>	<b>Indicateurs de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> de Revenu Québec .....</b>	<b>20</b>

# 1. Faits saillants

---

## Budget 2007-2008

En 2007-2008, le budget de dépenses du portefeuille de Revenu Québec totalise 926,6 millions de dollars. Ce budget intègre l'ensemble des activités qui lui sont confiées.

## Défis et responsabilités

- Maintien des grandes priorités d'action découlant des orientations et des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008*.
- Mise en œuvre des orientations gouvernementales suivantes :
  - la poursuite de la mise en œuvre du Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allègement réglementaire et administratif et de la réduction du fardeau administratif des entreprises ;
  - la poursuite des travaux d'amélioration et de développement de la prestation électronique de services ainsi que la contribution au développement des portails gouvernementaux pour le gouvernement en ligne ;
  - la collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, notamment dans le cadre du plan d'adhésion aux projets prioritaires en matière de services partagés.
- Intégration des activités du Registraire des entreprises à celles de Revenu Québec, le 1<sup>er</sup> avril 2007.

## **2. Présentation de Revenu Québec**

---

### **2.1 Statut**

Le ministère du Revenu du Québec a été créé, le 1<sup>er</sup> avril 1961, par la *Loi instituant le ministère du Revenu*. Sa mission, strictement fiscale au départ, a évolué au fil du temps. En effet, avec les années, le Ministère s'est vu confier des mandats et des programmes additionnels. En 2004, le gouvernement du Québec a accordé à l'organisation le statut d'agence, au sens de la *Loi sur l'administration publique*. Cette agence se nomme *Revenu Québec*.

Revenu Québec joue un rôle stratégique au sein de l'appareil gouvernemental, puisque l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Il perçoit plus de 85 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec.

### **2.2 Mission**

La mission de Revenu Québec 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 défaut, au ministre des Finances du Québec ;
- 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 des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

### **2.3 Vision**

Revenu Québec poursuit la réalisation du *Plan stratégique 2005-2008*, lequel s'appuie sur la vision « Des citoyens et des entreprises en confiance à l'égard de notre administration ».

Le système fiscal étant basé sur le principe de l'autocotisation, les actions de Revenu Québec et ses façons de faire visent à conserver un niveau de confiance élevé chez les citoyens et les entreprises en ce qui concerne son administration. C'est en offrant aux citoyens et aux entreprises des services de qualité, à moindre coût et avec un souci d'équité, de confidentialité et de respect, que Revenu Québec reflète cette vision.

## **2.4 Valeurs**

Le comportement éthique attendu du personnel de Revenu Québec, en ce qui concerne les actions et les communications qu'il effectue, s'appuie sur les valeurs gouvernementales que sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. En outre, l'engagement du personnel à respecter la confidentialité des renseignements détenus par Revenu Québec est à la base de la relation de confiance que ce dernier a établie, au fil du temps, avec les citoyens et les entreprises qui traitent avec lui.

Tenant compte de la nature particulière de sa mission, les actions de Revenu Québec et de son personnel reposent sur les quatre valeurs suivantes, en lien avec celles du gouvernement du Québec :

- l'équité, laquelle se traduit par la rigueur, l'impartialité et le jugement dans le traitement de chaque cas, de façon à respecter les droits de chacun dans l'application des lois ;
- le sens des responsabilités, lequel implique que le personnel doit se sentir engagé et solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels ;
- le sens du service, lequel s'exerce tant auprès des citoyens et des entreprises que des partenaires externes, tels les ministères et les organismes, et qui implique, entre autres, d'assurer la confidentialité ;
- le respect, lequel se reflète dans les relations que Revenu Québec entretient avec ses clientèles ou au sein de l'organisation.

## **2.5 Clientèles**

Revenu Québec réalise ses interventions en fonction d'une approche par clientèles afin de répondre le mieux possible aux besoins et aux attentes de celles-ci et de mieux définir les responsabilités de chacune de ses unités administratives. En 2006-2007, Revenu Québec a traité avec

- plus de 5,8 millions de citoyens, la plupart à titre de contribuables, incluant les particuliers en affaires et les bénéficiaires des programmes qu'il administre, tel le Programme de perception des pensions alimentaires ;
- environ 300 000 sociétés produisant des déclarations de revenus et 600 000 mandataires pouvant percevoir des taxes ou des retenues à la source.

## **2.6 Partenaires**

Pour réaliser sa mission et ses mandats, Revenu Québec travaille en collaboration avec de nombreux partenaires, notamment les suivants :

- les ministères et les organismes gouvernementaux, plus particulièrement le ministère des Finances, le ministère de la Justice, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Famille et des Aînés, le ministère des Services gouvernementaux, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec, la Commission des normes du travail, RECYC-QUÉBEC, la Société d'habitation du Québec, la Société d'assurance automobile du Québec, le Curateur public du Québec, l'Agence du revenu du Canada, certains ministères ou organismes des autres provinces du Canada et certains États américains ;

- les organismes locaux et régionaux, comme les centres locaux de développement ;
- les groupements, les associations et diverses sociétés du domaine de la fiscalité ou des affaires ;
- les concepteurs de logiciels.

Il faut également souligner l'apport précieux du réseau des mandataires et de leurs représentants, qui permet la perception efficace et économique des taxes et des retenues à la source.

## **2.7 Services**

Revenu Québec compte seize bureaux pouvant accueillir la clientèle dans treize villes du Québec, en plus d'un bureau à Toronto. Il gère les activités ou offre les services suivants :

- renseignements destinés à la clientèle offerts dans son site Internet, par téléphone, à ses bureaux d'accueil et par correspondance postale ou électronique ;
- traitement de diverses déclarations reçues, principalement les déclarations de revenus des particuliers et les déclarations de revenus des sociétés, intégrant depuis 2006 les informations requises pour le registre des entreprises, ainsi que les déclarations et les sommaires produits par les mandataires en matière de taxes, incluant la TPS, et de retenues à la source ;
- contrôle fiscal et activités de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ;
- recouvrement à l'égard des créances fiscales et des créances alimentaires ;
- administration des biens non réclamés ;
- administration du régime québécois régissant l'existence des personnes morales ;
- perception de contributions pour différents fonds ou régimes publics, notamment pour la Régie des rentes du Québec, la Commission des normes du travail, le Fonds de l'assurance médicaments, le Fond des services de santé, le Régime québécois d'assurance parentale et le Fonds des pensions alimentaires ;
- versement, aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, de montants, tels que les pensions alimentaires, l'allocation-logement, le crédit pour taxe de vente du Québec, la prime au travail et le crédit pour frais de garde d'enfants ;
- traitement des recours administratifs ou légaux provenant de la clientèle, en lien avec les activités ou les services offerts.

## **3. Organisation et ressources**

---

### **3.1 Organisation**

Revenu Québec s'est doté d'une structure organisationnelle basée sur ses clientèles, soit les particuliers et les entreprises, afin de répondre le mieux possible à leurs besoins et à leurs attentes.

En 2007-2008, la structure de Revenu Québec comprend six directions générales et cinq unités administratives relevant de la sous-ministre.

Depuis l'obtention de son statut d'agence, en juin 2004, Revenu Québec entretient des relations régulières avec le Comité consultatif représentant ses clientèles afin de mieux prendre en compte leurs besoins et leur évolution. Ce comité est composé de représentants des citoyens, des entreprises, du milieu universitaire et d'experts dans le domaine de la fiscalité.

### **3.2 Ressources**

L'affectation des ressources humaines, financières et informationnelles de Revenu Québec est effectuée de façon à optimiser la gestion administrative et les services offerts aux citoyens et aux entreprises.

Revenu Québec dispose d'un effectif autorisé de 8 729 équivalents temps complet (ETC) pour l'exercice financier 2007-2008. Son budget de dépenses s'établit à 926,6 millions de dollars, alloués au programme de l'administration fiscale, dont 383,1 millions de dollars sont affectés aux créances douteuses et 543,5 millions de dollars aux autres dépenses. Ce programme vise la perception des impôts et des taxes de même que l'administration de programmes sociofiscaux et de tout autre programme de perception confiés par le gouvernement, incluant le Programme de perception des pensions alimentaires. Il vise également l'administration des biens non réclamés et leur liquidation, pour que leur valeur soit versée aux ayants droit ou au gouvernement, de même que l'administration du régime québécois régissant l'existence des personnes morales au Québec.

### **3.3 Gestion, organisation et développement des ressources humaines**

Les autorités de Revenu Québec reconnaissent que les ressources humaines sont au cœur même de l'organisation. Cette préoccupation est reflétée dans les orientations et les actions que Revenu Québec a retenues comme priorité pour la prochaine année. Aussi, le plan contient des actions telles l'application d'un processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, l'investissement dans la formation et le développement des expertises ainsi que la mise en œuvre d'une politique de reconnaissance. Ces actions visent, entre autres, à favoriser la mobilisation du personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.

## 4. Planification annuelle

---

La présente planification constitue celle de la dernière année de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2005-2008* de Revenu Québec. Des actions donnant suite aux différents plans gouvernementaux y sont prévues. La planification tient compte des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de Revenu Québec.

Concernant l'efficacité de Revenu Québec, l'organisation révisera ses indicateurs durant l'exercice financier 2007-2008.

Cette planification inclut les cibles annuelles des indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de l'organisation.

### 4.1 Actions et indicateurs 2007-2008 en lien avec le plan stratégique

Les actions, les indicateurs et les cibles planifiés pour l'exercice 2007-2008 découlent des enjeux, des orientations, des axes d'intervention et des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008* de Revenu Québec. Les cibles sont établies à partir des résultats obtenus en 2006-2007.

<b>Enjeu</b>	L'administration équitable de la fiscalité et des programmes.
<b>Orientation 1</b>	<b>Assurer le financement des services publics.</b>
<b>Axe d'intervention</b>	La perception et l'administration des programmes.

#### OBJECTIF

S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	Indicateurs
Percevoir les sommes dues au gouvernement.	Recettes fiscales et extrabudgétaires.
Accorder les crédits et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises.	Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires.
Accroître le contrôle fiscal.	Taux de réalisation de la récupération fiscale.
	Taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal. Cible : 7,65 \$.
Assurer une gestion optimale des comptes débiteurs.	Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs. Cible : 90 %.

**OBJECTIF**

Accroître les actions afin de contrer les fraudes ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir.

<b>Actions</b>	<b>Indicateurs</b>
Accroître les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales.	Interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes.
Effectuer des enquêtes et des inspections afin d'assurer le respect des obligations fiscales.	Interventions en matière d'enquêtes et d'inspections.
	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.

**OBJECTIF**

Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.

<b>Action</b>	<b>Indicateur</b>
Appliquer la <i>Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires</i> .	Taux de régularité du versement des pensions alimentaires. Cible : 76 %.

**OBJECTIF**

Administrer les biens non réclamés.

<b>Action</b>	<b>Indicateur</b>
Assurer l'administration des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec et produire un plan d'action visant à améliorer les services et à préciser les indicateurs et les cibles.	Production d'un plan d'action d'ici au 31 mars 2008.

<b>Enjeu</b>	L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles en s'inscrivant dans la modernisation de l'État.
<b>Orientation 2</b>	<b>Offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement.</b>
<b>Axe d'intervention</b>	Le partenariat et la collaboration interorganisationnels.

**OBJECTIF**

Poursuivre la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allègement des structures de l'État.

<b>Actions</b>	<b>Indicateurs</b>
Collaborer aux travaux de développement de Services Québec.	Poursuivre le partenariat avec Services Québec, notamment en participant à la mise en place <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un guichet unique de services ;</li> <li>• du Service québécois de changement d'adresse par téléphone et du service gouvernemental de changement de coordonnées bancaires ;</li> <li>• de l'interconnexion des centres d'appels, incluant celui du registre des entreprises.</li> </ul>
Collaborer aux travaux de développement des centres de services partagés gouvernementaux.	Réalisations liées à l'offre de service de Revenu Québec comme centre interministériel de services partagés et participation aux projets découlant des priorités gouvernementales.

<b>Axe d'intervention</b>	La modernisation des services offerts.
---------------------------	--

**OBJECTIF**

Simplifier l'administration de la fiscalité.

<b>Actions</b>	<b>Indicateurs</b>
Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allègement réglementaire et administratif.	Taux de réalisation des mesures prévues pour 2007-2008.
Adapter les services aux besoins et aux attentes des clientèles.	Taux de réalisation des mesures prévues pour 2007-2008, notamment celles concernant les personnes handicapées.

**OBJECTIF**

Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

<b>Actions</b>	<b>Indicateurs</b>
Augmenter l'utilisation des services électroniques.	Hausse graduelle de l'utilisation des services électroniques Clic Revenu.
	Hausse de l'utilisation des autres services électroniques.
	Taux de paiements par voie électronique.

Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels.	Taux de réalisation des mesures se rapportant à l'amélioration des services existants.
	Taux de réalisation des mesures relatives à l'implantation de nouveaux services pour 2007-2008.
Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux et concrétiser le volet des services électroniques de l'offre de Revenu Québec à titre de centre interministériel de services partagés.	Taux de réalisation des travaux liés à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.

**OBJECTIF**

Adapter les processus et les systèmes aux systèmes de gestion de la taxe sur les produits et services (TPS) de l'Agence du revenu du Canada, conformément au plan de mise en œuvre.

Action	Indicateur
Finaliser les travaux liés à la principale livraison du projet portant sur l'adaptation des systèmes de Revenu Québec à la suite de la restructuration des systèmes de gestion de la TPS de l'Agence du revenu du Canada.	Taux de réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre.

<b>Enjeu</b>	L'efficacité et la performance de l'organisation.
<b>Orientation 3</b>	<b>Accroître l'efficacité et la transparence de l'organisation.</b>
<b>Axe d'intervention</b>	L'expertise et la mobilisation du personnel.

**OBJECTIF**

Favoriser la mobilisation de tout le personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.

Actions	Indicateurs
Appliquer à l'ensemble de Revenu Québec le processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.	Taux de réalisation des mesures prévues dans le Plan pluriannuel de main-d'œuvre de Revenu Québec.
Investir dans la formation et le développement de l'expertise.	Pourcentage de la masse salariale investi en formation.
	Nombre de jours-personnes par thèmes de formation.
Mettre en œuvre une politique de reconnaissance.	Taux de réalisation des mesures prévues en matière de reconnaissance envers le personnel.

<b>Axe d'intervention</b>	L'augmentation de la performance.
---------------------------	-----------------------------------

**OBJECTIF**

Adapter les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.

<b>Action</b>	<b>Indicateur</b>
Réaliser les mesures prévues au plan d'investissement en technologies de l'information, ayant un impact sur la performance.	Taux de réalisation des mesures prévues au plan, ayant un impact sur la performance.

**OBJECTIF**

Poursuivre la modernisation de Revenu Québec.

<b>Actions</b>	<b>Indicateurs</b>
Compléter la réalisation des mesures du plan de modernisation de Revenu Québec.	Taux de réalisation des mesures prévues pour 2007-2008.
Contribuer à la mise en place de la stratégie gouvernementale en matière de développement durable.	Taux de réalisation des mesures prévues en matière de développement durable, notamment la mise en œuvre du plan d'action relatif à la gestion des matières résiduelles.

## 4.2 Indicateurs liés à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Le tableau 1 constitue la révision des cibles pour l'exercice 2007-2008 en ce qui concerne les indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Revenu Québec.

**Tableau 1 Indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Revenu Québec**

Indicateurs	Cibles 2007-2008 <sup>1</sup>
Disponibilité du service téléphonique destiné aux personnes malentendantes.	Sur tout le territoire québécois
Nombre de bureaux dont l'accès est adapté aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Tous les bureaux
Taux d'accessibilité aux services électroniques.	98 %
Disponibilité d'un service téléphonique sans frais sur l'ensemble du territoire québécois.	Sur tout le territoire québécois
Pourcentage des appels téléphoniques qui ont été pris dans un délai de deux minutes.	80 %
Présence d'un message automatique prévenant d'une attente.	Dans tous les bureaux
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	90 %
Pourcentage de visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes.	80 %
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.	75 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 28 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite sur support papier.	70 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 14 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite par voie électronique.	90 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans les 100 jours de la réception de la déclaration de revenus des sociétés.	85 %

- 
1. Au moment d'établir les cibles concernant les délais de réponse, le traitement de la correspondance, la délivrance des avis de cotisation, la constitution des personnes morales, les autres demandes relatives au registre des entreprises ainsi que l'attribution des numéros d'inscription ou du numéro d'entreprise du Québec (NEQ), Revenu Québec doit tenir compte du fait que les demandes de la clientèle sont parfois incomplètes, comportent des erreurs ou nécessitent des vérifications additionnelles. Ces éléments limitent l'atteinte de ses objectifs.

Indicateurs	Cibles 2007-2008 <sup>1</sup>
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec.	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est faite par Internet.	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.	75 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours ou moins.	75 %
Délai moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire qui ont été traités.	30 jours
Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours du refus de payer, à Revenu Québec, la pension alimentaire et les arrérages dus.	100 %
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la 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 de la réception de la plainte.	80 %
Taux de satisfaction de la clientèle.	Augmenter la satisfaction
Délai moyen de traitement des demandes concernant le registre des entreprises, lorsque la personne fait appel au service prioritaire.	1 jour
Délai moyen de traitement des demandes de constitution d'une personne morale.	5 jours
Délai de traitement des demandes d'immatriculation lorsque la personne se présente à un des bureaux de Revenu Québec, sauf si la demande concerne une personne morale.	Le jour même
Délai moyen de traitement des demandes d'immatriculation d'entreprise.	10 jours
Délai moyen de traitement des autres demandes concernant le registre des entreprises.	15 jours

## **5. Mécanismes d'évaluation des résultats et de reddition de comptes**

---

Revenu Québec évalue la qualité des services qu'il offre à ses clientèles ainsi que sa productivité par différents moyens, dont les suivants :

- la mesure des indicateurs liés à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, qui portent sur la qualité des services, et la mesure de la satisfaction des clientèles ;
- l'évaluation des programmes ;
- la vérification et les enquêtes internes.

En outre, Revenu Québec utilise divers outils de gestion pour assurer le suivi périodique des indicateurs.

Enfin, Revenu Québec effectue des analyses comparatives auprès d'administrations publiques québécoises, canadiennes et étrangères qui ont des responsabilités administratives semblables. Ces analyses lui permettent de procéder à son autoévaluation et d'améliorer ses façons de faire ainsi que la qualité de ses produits et services.

Revenu Québec présente les résultats qu'il a obtenus, dans son rapport annuel de gestion, en fonction des objectifs qu'il s'était préalablement fixés. Ce document rend également compte des résultats financiers et de l'utilisation des ressources. Aussi, la sous-ministre du Revenu confie annuellement à la Direction de la vérification interne et des enquêtes un mandat de vérification et d'attestation des données figurant dans ce rapport.