

## RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

Catégorie Organisme public

### REVENU QUÉBEC

---

#### Sous-ministre

Diane Jean

#### Directrice générale adjointe

Brigitte Portelance

brigitte.portelance@mrq.gouv.qc.ca

(418) 652-4209

---

#### PROFIL

---

Le ministère du Revenu du Québec devient, en 1961, un ministère distinct de celui des Finances auquel il était rattaché jusque-là et sa mission consiste alors à percevoir les impôts. Au cours des vingt dernières années, de nouvelles responsabilités lui ont été confiées, dont l'administration de nouvelles taxes à la consommation, incluant la taxe sur les produits et services (TPS) pour le compte du gouvernement du Canada, la perception et le versement des pensions alimentaires, ainsi que l'administration de divers programmes sociofiscaux et de programmes de distribution de fonds. À l'heure actuelle, Revenu Québec perçoit plus de 80 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec.

Le portefeuille du Revenu est sous la responsabilité de M. Lawrence S. Bergman, député de D'Arcy-McGee depuis 2003. L'organisme est dirigé par Mme Diane Jean, sous-ministre appuyée par cinq sous-ministres adjoints et la directrice générale du Centre de perception fiscale. Dans le but de s'associer à ses clientèles et à ses partenaires afin de mieux connaître leurs besoins, le ministre a créé le Comité consultatif de Revenu Québec où sont présents des représentants des entreprises et des citoyens,

des experts en fiscalité et des experts issus du milieu universitaire. En période de pointe, Revenu Québec emploie près de 10 000 personnes réparties dans 13 villes du Québec et un bureau à Toronto.

---

#### MISSION

---

Revenu Québec permet au Gouvernement de financer la majeure partie de ses services publics.

Il perçoit les impôts, les taxes ainsi que les fonds pour les nombreux programmes qui lui sont confiés, afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics.

Il assure la régularité du soutien financier prévu par la loi, auquel ont droit les enfants et les parents gardiens dans l'administration du programme de perception des pensions alimentaires.

Dans l'administration des divers programmes sociofiscaux et des programmes de redistribution de la richesse ou de soutien au développement économique, il voit à ce que chaque citoyen ou entreprise bénéficie des avantages auxquels il ou elle a droit.

Il recommande au Gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à divers programmes afin de contribuer à l'évolution des politiques gouvernementales.

---

## **HISTORIQUE QUALITÉ**

---

Bien qu'il y ait eu, depuis les années 1980, divers programmes d'assurance-qualité dans l'organisation, c'est au milieu des années 1990 que se sont précisés des objectifs de qualité totale afin de répondre davantage aux besoins des clientèles. Deux documents ont été élaborés : la Charte des contribuables et des mandataires, en 1994, dans laquelle étaient exposées les valeurs privilégiées par l'organisme et les engagements ministériels, en 1995, qui garantissaient par douze engagements des services de qualité.

En 2000, Revenu Québec a placé au premier rang ses préoccupations en matière de qualité en créant le Comité d'amélioration des services qui a pour mandat de conseiller la direction sur les niveaux de services souhaitables et de proposer des mesures concrètes susceptibles d'améliorer la qualité des services. Ce comité a élaboré la première déclaration de services aux citoyens et aux entreprises de Revenu Québec, en a assuré la mise en œuvre, en a fait la révision en 2004 et en assure actuellement le suivi.

---

## **PRINCIPALES FORCES**

---

- Les méthodes de formation et de suivi des employés affectés au service à la clientèle.
- La qualité des systèmes de gestion de l'information en évolution constante, notamment sur le plan technologique.
- Les activités de balisage mises en place afin de valider les résultats des efforts déployés.
- Des résultats avantageux lorsqu'ils sont comparés à ceux des organismes de même type.
- Une stratégie de communication à plusieurs facettes qui assure la transmission des valeurs et des objectifs.
- Un processus de transfert des connaissances appliqué rigoureusement et un bilan post-implantation effectué pour chaque projet.