

**FINALISTE POUR LE
PRIX RÉALISATION 2005**

- SECTEUR GOUVERNEMENT EN LIGNE -

MINISTÈRE DU REVENU DU QUÉBEC

UNE ADMINISTRATION FISCALE ÉLECTRONIQUE D'AVANT-GARDE

(résumé du projet)

Chef de file en matière de services électroniques, Revenu Québec figure parmi les meilleures administrations fiscales en Amérique du Nord et devient un acteur important de la nouvelle réalité d'un gouvernement en ligne au Québec.

Revenu Québec offre à ses clientèles, constituées de 5,7 millions de particuliers et de 500 000 entreprises, un comptoir libre-service comprenant une large gamme de services électroniques de nature informationnelle et transactionnelle, appelés Clic Revenu. Ces services sont simples d'utilisation, efficaces, intégrés, sécuritaires et adaptés aux attentes et aux façons de faire des clientèles. Ce qui leur permet de s'acquitter avec plus d'autonomie de leurs obligations fiscales.

Revenu Québec traite annuellement des millions de transactions effectuées par ses clientèles, ou par leurs représentants. Ces transactions sont faites dans le but de s'informer, de s'inscrire à des fichiers de Revenu Québec, de produire des déclarations, de payer des sommes dues, de demander un remboursement ainsi que de consulter ou de modifier un dossier.

Revenu Québec se démarque par le haut niveau d'intégration de l'ensemble de ses services électroniques, ce qui permet à ses clientèles d'effectuer une démarche complète pour remplir ses obligations fiscales. Cette intégration se caractérise par le lien entre les services électroniques et les systèmes informatiques qui les soutiennent de même que par l'arrimage de ces services avec ceux d'autres services électroniques gouvernementaux. Il en est de même avec les concepteurs de logiciels commerciaux utilisés par les clientèles ou les institutions financières, avec qui Revenu Québec développe des partenariats novateurs facilitant l'utilisation de ses services électroniques.

Ces services électroniques de Revenu Québec bénéficient de manière concrète aux clientèles et aux partenaires de l'organisation, tout comme à cette dernière. Par exemple, le délai de traitement d'une déclaration transmise par Internet est réduit de moitié. Pour les partenaires, les bénéfices proviennent de la valeur ajoutée de leurs produits obtenue grâce à leur arrimage avec les services électroniques de l'organisation. De son côté, Revenu Québec réalise des économies annuelles importantes, puisqu'une déclaration traitée électroniquement coûte 0,05 \$ alors qu'une déclaration traitée de manière traditionnelle coûte 1,61 \$.

Le développement des services électroniques de Revenu Québec est le résultat d'un important projet d'organisation issu de la vision stratégique de ses dirigeants. Ce projet, défini avec l'objectif de générer rapidement des résultats, a permis de mettre de l'avant une approche pragmatique et a été géré avec rigueur. Tous les acteurs de l'organisation ont contribué à la mise

en œuvre du projet des services électroniques, permettant ainsi une prise en compte adéquate de tous les enjeux, que ce soit au point de vue technologique ou légal, ou que cela concerne la protection des renseignements personnels, la gestion des risques et du changement ou, au premier plan, les services à la clientèle.

La prestation électronique de services de Revenu Québec est un exemple concret de ce que doit être un gouvernement sur demande, qui a comme priorité de répondre aux besoins de ses citoyens.