



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des finances

FINA • NUMÉRO 014 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 21 juin 2006

Président

M. Brian Pallister

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des finances

Le mercredi 21 juin 2006

• (1540)

[Traduction]

Le président (M. Brian Pallister (Portage—Lisgar, PCC)): Bienvenue aux membres du comité et à nos invités.

Nous nous réunissons aujourd'hui conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à l'article 89 de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, afin d'effectuer l'examen quinquennal prévu par la loi. Nous pouvons aujourd'hui poursuivre la discussion que nous avons entamée.

Nous comptons parmi nous des représentants de l'Association des comptables généraux accrédités du Canada. À ce que je comprends, vous avez quelques brèves remarques d'introduction. Nous poserons ensuite des questions à nos témoins.

Monsieur Colby, si vous voulez bien commencer.

M. Everett Colby (président, Comité d'étude de la politique fiscale et budgétaire, Association des comptables généraux accrédités du Canada): Merci beaucoup, monsieur le président, et honorables membres du comité.

Nous sommes heureux que le comité procède à un examen du mandat de l'ARC. Depuis la création de l'agence, CGA Canada a joué un rôle actif en formulant des commentaires qui ont contribué à aider l'agence dans son administration du système fiscal du Canada. C'est une tâche que nous sommes heureux d'accomplir car nous croyons que nous pouvons apporter une contribution unique et précieuse à l'élaboration et au peaufinage d'un système fiscal juste et équitable. Après tout, nous sommes des comptables.

Lorsqu'on a créé l'ARC, on lui a assigné trois objectifs importants: premièrement, offrir un meilleur service aux contribuables et entreprises canadiens; deuxièmement, accroître l'efficacité et l'efficacité organisationnelles; et, troisièmement, créer un partenariat plus étroit avec les provinces et les territoires. Nous croyons que l'agence a obtenu de bons résultats à l'égard de chacun de ces objectifs, mais nous pensons qu'elle pourrait encore faire mieux.

Nous nous rangeons à l'avis du Forum des politiques publiques qui considère que le meilleur catalyseur de la réflexion au sujet des orientations futures est l'importance à accorder à l'amélioration du service et à la réduction des coûts pour le contribuable. Pour mieux servir les Canadiens en devenant une organisation axée sur les clients, nous suggérons que l'agence mette l'accent sur le renforcement de sa performance à l'égard de quatre secteurs clés.

Premièrement, elle devrait rendre des décisions uniformes et prévisibles. Des décisions conséquentes sont cruciales pour une application juste et défendable des lois et règlements de l'impôt. Nous serons heureux de vous fournir des exemples où, dans les mêmes circonstances, le résultat sera différent selon que le contribuable est d'Halifax ou de Calgary.

Deuxièmement, offrir une expertise et des conseils avisés. La fiabilité de l'information et de ses sources est un aspect important

pour les comptables professionnels. Cet aspect concerne les exigences quant à la formation à donner au personnel de l'agence dans l'intérêt de communiquer une information impartiale et exacte aux clients. À cet égard, nous encourageons fortement le comité à prendre en considération les avantages de conserver l'actuelle structure du comité consultatif de l'agence.

Je suis membre du CCF, dont le but est d'offrir une information et des conseils continus sur les besoins et les intérêts de secteurs et de groupes de clients particuliers. Si nous estimons que c'est très important, à une multitude de niveaux, c'est parce qu'une communication efficace est une communication qui fonctionne dans les deux sens. L'existence de comités consultatifs de ce type permet une communication qui fonctionne plus dans les deux sens, entre les intermédiaires ou administrateurs que nous sommes en un sens, les contribuables qui communiquent par notre entremise, et les représentants de l'ARC.

Troisièmement, communiquer efficacement avec les Canadiens. L'agence reçoit 24 millions de déclarations de revenus chaque année. Sa tâche est donc impressionnante. Nous félicitons l'ARC d'avoir adopté de nouvelles technologies qui visent à procurer aux Canadiens un accès plus facile à une information de meilleure qualité, en temps opportun. Il s'agit d'un pas dans la bonne direction, mais l'implantation de systèmes d'information à la fine pointe sur le Web est entravée par l'obligation de conserver de vieux dossiers papier aux fins de vérification, obligation qui entraîne des coûts, sème la confusion, est difficile à gérer et n'est plus nécessaire.

Quatrièmement, traiter les Canadiens de façon équitable et avec respect. En tant que contribuables, nous sommes tenus en vertu de la Loi d'indiquer honnêtement le revenu que nous avons gagné chaque année. En retour, le fisc, c'est-à-dire l'ARC, doit nous traiter de façon équitable et avec le respect auquel nous avons droit. Nous croyons que l'approche de l'ARC en ce qui a trait à la gestion des risques devrait mieux refléter le fait que, dans la vraie vie, des erreurs involontaires peuvent survenir et surviennent effectivement.

Le principe sous-jacent de la Loi sur l'impôt sur le revenu est l'autocotisation et il appartient aux comptables professionnels d'assumer le fardeau de la responsabilité au nom de leurs clients.

Nous allons en rester là, afin que vous ayez plus de temps pour poser des questions, auxquelles nous serons heureux de répondre. Je suis maintenant à votre disposition.

• (1545)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Colby.

Puisqu'on a très peu de temps et puisque notre programme est très chargé, je vais raccourcir les tours pour permettre à davantage de députés d'intervenir.

Je vais demander à M. McKay de commencer. Cinq minutes, s'il vous plaît.

L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.): Merci, monsieur le président.

Votre troisième point concerne les documents papier pour fins de vérification. Je comprends le point de vue de l'agence et du contribuable à cet égard, mais je vois mal comment on peut changer cela. Que faudrait-il faire? Faut-il modifier la loi ou le règlement qui oblige le contribuable à garder ce genre de documents pour étayer sa déclaration?

M. Everett Colby: Dans la loi il est question de documents et ne précise pas qu'ils doivent être des documents papier. Cependant dans presque toutes les vérifications, le fisc exige des documents papier.

Mais regardons le monde des affaires de nos jours. Prenons le cas des travailleurs indépendants. Il y a Bell Canada et le service Internet, entre autres, qui offrent la possibilité de recevoir et de payer les factures en ligne pour être plus efficace. Les travailleurs indépendants doivent toujours faire imprimer tout cela afin d'avoir une copie si jamais l'agence fait une vérification trois ans plus tard. Pourquoi ne peuvent-ils pas garder les documents sous forme électronique, pourvu que ce format soit lisible et disponible pour le vérificateur?

L'hon. John McKay: C'est l'agence ou la loi qui impose cette obligation?

M. Everett Colby: Je ne suis pas avocat, mais je crois savoir que l'article qui porte sur les documents ne précise pas qu'ils doivent être des documents papier.

L'hon. John McKay: Donc, il s'agit tout simplement...

M. Everett Colby: C'est la politique.

L'hon. John McKay: ...d'une pratique.

M. Everett Colby: Oui, le mot « pratique » est préférable.

L'hon. John McKay: Si je comprends bien, votre association recommande que les documents électroniques et les documents papier soient équivalents.

M. Everett Colby: Tout à fait. Je dirais aussi que dans l'intérêt de l'efficacité, permettre la production de reçus ou de relevés d'impôt... L'agence a beaucoup insisté sur la production électronique pour faciliter les choses. Nous constatons qu'il y a une proportion beaucoup plus élevée de déclarations qui font l'objet d'un examen — non pas d'une vérification — où l'agence demande la production de reçus papier. Cela présente un dilemme pour les comptables. Faut-il faire payer les clients tout le temps que le traitement de ces documents exige? Est-ce qu'on leur laisse le soin de faire cela alors qu'ils ne comprennent peut-être pas ce qu'il faut faire? Il devrait y avoir un moyen de présenter ces relevés T3, T4 ou autres de façon électronique.

Je vais vous donner un exemple. Lors de la réunion du Comité consultatif des fiscalistes en novembre dernier, il a été beaucoup question des formulaires d'autorisation dont l'ARC a besoin pour divulguer des renseignements à un conseiller. C'est une question de protection des renseignements personnels. L'administration de ces formulaires pose d'énormes problèmes parce que les formulaires sont tous en papier. Puisqu'ils doivent être signés, nous avons demandé s'il serait possible de les transmettre de façon électronique, peut-être en format PDF. La réponse c'était non, parce que ce n'était pas sécuritaire. Dix jours plus tard, on a lu dans un article que l'Internal Revenue Service permettait maintenant la production des pièces jointes en format PDF pour certains documents et formulaires.

L'hon. John McKay: Vous parlez de l'IRS américain.

M. Everett Colby: Oui. Pourquoi est-ce acceptable aux États-Unis et pas ici?

• (1550)

L'hon. John McKay: Il s'agit de questions opérationnelles qui n'exigeraient pas une réglementation... Mais il conviendrait peut-être que le comité le mentionne dans son rapport.

M. Everett Colby: Ce serait une bonne idée, car je suis convaincu que la tâche de l'ARC, en partie, c'est de veiller à ce que l'intention de la loi soit respectée. Si le comité ou le gouvernement exprime une intention, il faudrait que l'Agence en tienne compte dans ses pratiques et politiques.

[Français]

Le président: Merci, monsieur.

Monsieur Bouchard, vous disposez de cinq minutes.

M. Robert Bouchard (Chicoutimi—Le Fjord, BQ): Merci, monsieur le président.

Merci pour votre présentation et votre présence.

Je crois que vous avez mentionné que les contribuables ou les gens qui interviennent auprès de l'Agence du Revenu du Canada reçoivent de l'information différente, que ce soit à Halifax ou dans un autre bureau. C'est une entrée en matière.

Serait-ce dû au fait qu'il y a beaucoup de règlements et que l'impôt est une question complexe? Avez-vous noté, au fil des ans, une réduction des efforts pour réduire la réglementation et la complexité de la paperasse qui est nécessaire pour les contribuables?

[Traduction]

M. Everett Colby: Vous me posez une question tendancieuse. Pour ce qui est des décisions qui diffèrent selon la région, d'après mon expérience et celle d'autres fiscalistes avec qui j'ai parlé de cette question, je ne pense pas que ce problème découle de la réglementation. Nous sommes plutôt d'avis que le problème résulte de communications inefficaces au sein de l'agence. Si deux contribuables sont la même situation, la décision de les considérer comme employés ou travailleurs indépendants devrait être la même où qu'ils habitent au Canada.

Nous avons constaté que les critères sont appliqués de façon différente. D'après ce que nous avons entendu de l'agence lors des réunions de ces comités, les vérificateurs de Calgary, par exemple, ont rarement l'occasion de parler de ces questions avec leurs homologues à Halifax. Il ne semble pas y avoir de réunions de groupes d'employés où ils peuvent discuter de ces questions pour s'assurer qu'ils sont tous sur la même longueur d'ondes.

Vous avez parlé de la complexité de la Loi de l'impôt sur le revenu. Depuis cinq ans, nous demandons une réforme structurelle en profondeur de la loi dans notre exposé budgétaire. Comme nous avons dit, les gens respectent la loi volontiers si elle est « prévisible et fiable ».

La loi et le règlement sont devenus tellement complexes, que l'Agence est toujours en train d'imposer de nouvelles règles pour corriger un problème, mais ça finit par en causer d'autres. Donc il y a toutes sortes de mesures disparates plutôt qu'une approche globale pour essayer de garantir le respect de la loi dans son ensemble.

[Français]

M. Robert Carrier (Alfred-Pellan, BQ): Bonjour, monsieur. C'est moi qui poserai la prochaine question.

Vous mentionnez, dans le document de votre présentation, la complexité de la Loi de l'impôt sur le revenu. Je pense que vous le faites à juste titre. Je m'occupe personnellement des affaires de mon beau-frère qui travaille à l'extérieur du Canada et qui peut être exempté de payer des impôts pour le travail qu'il effectue à l'extérieur du pays. Les communications avec l'Agence du revenu du Canada sont très complexes. Il faut recommencer chaque année. Donc, je vois toute la complexité de la situation et la nécessité de recourir à des firmes comptables comme la vôtre.

N'êtes-vous pas un peu en conflit d'intérêts par rapport à la complexité que vous mentionnez, puisque finalement, plus la loi est complexe, plus elle vous apporte de contrats de l'entreprise privée?

• (1555)

[Traduction]

M. Everett Colby: Pour ce qui est de la complexité et de la possibilité d'un conflit d'intérêts, il y a environ six ans, le gouvernement de l'époque a présenté une loi sur les amendes administratives, qui prévoit une amende pour les fiscalistes afin de nous encourager à faire en sorte que nos clients respectent la loi.

Dans ce cas, il peut y avoir un conflit, car si l'Agence du revenu du Canada décide d'établir une nouvelle cotisation, et revient me voir, je me demande qui je vais protéger. Ma préoccupation principale c'est de protéger mon client, mes je dois également me préoccuper indirectement de mes propres intérêts, car on peut m'infliger une amende. À cet égard, donc, plus la loi est complexe, plus il m'est difficile, en tant que professionnel, de me tenir au courant de la bonne façon de faire.

Mon collègue aimerait répondre, mais d'un point de vue différent.

Le président: Malheureusement, il ne nous reste plus de temps maintenant. Mais vous pouvez toujours essayer d'incorporer votre observation dans une réponse à une autre question.

Monsieur Dykstra, vous avez cinq minutes.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Merci, monsieur le président. Je commencerai tout de suite.

Merci de votre présence.

En ce qui concerne votre première recommandation, dites-nous comment les décisions rendues jusqu'à maintenant n'ont pas été uniformes et très visibles.

M. Everett Colby: Comment se fait-il qu'ils n'aient pas fait cela?

M. Rick Dykstra: Oui. « Rendre des décisions uniformes et prévisibles. Des décisions conséquentes sont cruciales pour une application juste et défendable des lois et règlements de l'impôt. »

M. Everett Colby: Je ne suis pas certain de pouvoir vous fournir des détails en raison des lois sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels que nous devons tous respecter.

Nous avons des bureaux un peu partout au Canada et nous comparons nos notes en ce qui concerne l'expérience des gens face à la vérification. Ce problème arrive souvent dans la question plutôt litigieuse des employés par rapport aux travailleurs autonomes. Les décisions rendues ne sont pas bien précises. Devant deux situations semblables, on s'attendrait à avoir une décision similaire peu importe l'endroit. Mais lorsque nous nous comparons nos cas à ceux des autres compétences, nous constatons que, malgré les conditions semblables, les décisions rendues à Calgary, à Toronto, à Halifax, et Montréal sont différentes. Il y a donc un manque de cohérence.

M. Rick Dykstra: En ce qui concerne la recommandation numéro deux, vous semblez dire qu'il y a uniformité. Vous avez sans doute eu l'occasion de lire les recommandations de la vérificatrice générale. Elle souligne — comme elle l'a aussi souligné dans son rapport lorsqu'elle était ici lundi pour donner suite à son rapport de décembre 2002 — qu'il faut travailler sur la question du personnel. Il semble y avoir une incohérence que l'agence cherche à corriger, mais d'après vous, comment le service s'est amélioré au fil des ans, y a-t-il un potentiel et comment pourrait-elle s'améliorer?

M. Everett Colby: Il est un peu difficile à répondre à cette question parce que le personnel travaille à de nombreux niveaux.

D'après mon expérience personnelle, je pourrais vous dire qu'il y a une détérioration du service offert par le personnel en contact avec le public qu'on rejoint en appelant la ligne sans frais. Par contre, à partir du niveau de directeur de district, je dirais qu'on a peut-être vu une amélioration étant donné que ces gens sont maintenant prêts à vous parler si vous demandez une intervention à un niveau supérieur. Si on ajoute cet élément au fait que les comités consultatifs sont maintenant vraiment prêts à communiquer avec nous de façon ouverte et à échanger des idées, et je dirais qu'il s'agit d'un changement très favorable. Que nous pensions qu'ils nous écoutent ou non, c'est peut-être autre chose, mais au moins cela permet cette communication et cet échange d'idées.

J'aimerais souligner un autre aspect en ce qui concerne la cohérence. C'est un problème qui devient de plus en plus courant. Je ne sais pas si c'est à cause du personnel ou de la pratique, mais les gens ont besoin de ce genre de fiabilité décisionnelle. Nous constatons maintenant que les oppositions et les appels qui pourraient être réglés au bout de trois ou quatre mois nécessitent, à l'heure actuelle, entre 18 et 24 mois. Cette situation empêche les contribuables de vraiment se conformer à la loi de l'année courante, parce que tout dépend de la décision rendue pour l'appel précédent. Au sein de l'agence, je ne sais pas si c'est un problème de personnel ou un problème de politique.

•(1600)

M. Rick Dykstra: Votre quatrième recommandation dit « l'approche de l'ARC en ce qui a trait à la gestion des risques devrait refléter le fait que, dans la vraie vie, des erreurs involontaires peuvent survenir et surviennent effectivement ». C'est une bonne recommandation qui s'applique à nous tous, peu importe notre secteur. Comment mettriez-vous en pratique ce genre de recommandation?

M. Everett Colby: Je crois comprendre qu'ils ont essayé de promouvoir une culture où ils ne détiennent pas le pouvoir. Lorsqu'un vérificateur se présente chez un client, qu'il s'agisse d'un homme d'affaires ou d'un particulier, il doit le traiter avec respect. Malheureusement, dans un organisme de la taille de l'ARC, qui emploie de nombreuses personnes, la promotion de cette culture n'a pas encore rayonné partout.

Je ne connais pas très bien leurs stratégies de communications internes, et je ne sais pas non plus comment ils essaient de les mettre en pratique, ou si les évaluations annuelles se fondent sur la rétroaction fournie à cet effet. Si votre modèle commercial est axé sur le service à la clientèle, je vous dirais qu'il faut évaluer ce que font ces gens et il faut exiger le meilleur service possible. Nous n'obtenons pas ce service de façon uniforme.

Le président: Merci, monsieur Dykstra.

Monsieur Christopherson, vous avez cinq minutes.

M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD): Merci, monsieur le président.

Comme vous savez, le but officiel de notre séance de comité est d'examiner la loi conformément à une exigence législative. Au départ, auriez-vous des recommandations à nous faire dans le cadre de cet examen de la loi?

M. Everett Colby: Absolument.

M. David Christopherson: Très bien, vous serez le premier.

M. Everett Colby: Il y a une intention, déclarée et sous-entendue, selon laquelle l'ARC se voit comme l'instance exclusive de perception de toutes les formes d'impôt, quelle que soit la période — cinq ou dix ans. À mon avis, le gouvernement devrait limiter la capacité de l'ARC de faire cela, ce qui est permis en vertu de la loi, si je ne me trompe pas.

À l'heure actuelle, les décisions rendues ne sont pas cohérentes et les règles du jeu pour les contribuables et tout le reste ne sont pas équitables et l'idée qu'un vérificateur pourrait se présenter chez moi pour me cotiser, taxe foncière, taxe de vente, TPS, impôt, et toute autre taxe qu'il pourrait y avoir à ce moment-là... Cette personne ne pourrait pas avoir l'expertise dans tous ces secteurs. Ce serait comme la LNH en expansion: vous allez diluer le talent. Vous allez donc perdre l'efficacité de ces vraiment bons vérificateurs qui se sont spécialisés en TPS, parce qu'ils vont devoir passer leur temps à faire des cotisations au sujet de la taxe de vente, de l'impôt ou d'autres domaines pour lesquels ils n'ont pas l'expertise requise.

M. David Christopherson: Je vais peut-être demander à l'attaché de recherche de signaler où cette recommandation s'applique ici — à moins que vous ayez une recommandation à faire, déjà libellée, mais j'ai quand même l'impression que ce n'est pas le cas.

Mme Carole Presseault (vice-présidente, Affaires gouvernementales et réglementaires, Association des comptables généraux accrédités du Canada): Non, nous n'avons pas cette recommandation.

Je dois vous signaler que notre association nationale compte 65 000 membres, dont un bon nombre se spécialisent dans les deux

côtés de l'équation fiscale et dont un bon nombre sont des vérificateurs à l'ARC. Nous comptons des milliers de membres, et nous comptons des milliers de fiscalistes, et donc cet exercice, pour une association nationale comme la nôtre, consiste à tenir en quelque sorte un double discours ou à ménager la chèvre et le chou.

Ces audiences nous ont permis de faire une chose — et nous sommes fort heureux de pouvoir y participer — et c'est la possibilité de tenir un examen quinquennal. Cet élément est très important pour nos membres des deux côtés comme il est important pour nous en tant qu'association professionnelle. Vous avez soulevé des questions très importantes qui s'appliquent à la loi. Pour nous, il s'agit d'une belle occasion de faire participer nos membres au débat et d'étudier leur mandat pour voir s'ils réussissent à atteindre ces objectifs.

Pour moi, c'est une méthode supplémentaire pour rendre des comptes, si vous voulez.

M. David Christopherson: Merci.

Nous avons entendu un exposé de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Monsieur Colby, vous avez déjà fait allusion à cette question, vous pourriez peut-être la préciser, mais dans le rapport qu'ils nous ont donné... nous avons eu beaucoup de renseignements. J'aimerais, cependant, me concentrer sur deux questions en particulier.

Premièrement, ils ont fait état de la perception des propriétaires d'entreprises par rapport à ce service, en le comparant à ce qu'il était et à ce qu'il est devenu. Lorsqu'ils ont fait le premier rapport en 2001, ils avaient constaté que 5 p. 100 des gens pensaient que le service s'était amélioré; 59 p. 100 disaient qu'il était pareil; 11 p. 100 y voyaient une détérioration et 25 p. 100 ne savaient pas. En 2004, du point de vue de l'examen, on dirait que les choses se sont améliorées: 11 p. 100 y voyaient une amélioration; 62 p. 100 croyaient que le service était pareil; 13 p. 100 y voyaient une détérioration mais seulement 14 p. 100 ne savaient pas. Le gain est donc au chapitre de ceux qui y voyaient une amélioration, et un peu chez ceux qui croyaient que le service était pareil.

Ils ont fait une autre enquête par la suite. On a posé la même question pour la même période de deux ans, mais cette fois-ci on a posé la question aux fiscalistes, c'est-à-dire vous. J'aimerais savoir si les résultats reflètent bien votre perception, simplement pour voir si les résultats sont cohérents.

En 2001, le rapport fait état des résultats suivants parmi les fiscalistes — c'est-à-dire les gens comme vous qui ont fait l'objet de l'entrevue — 11 p. 100 voyaient une amélioration du service; 49 p. 100 pensaient qu'il était pareil; 38 p. 100 y voyaient une détérioration; 2 p. 100 ne savaient pas. En 2004, 27 p. 100 croyaient que le service s'était amélioré; et ensuite 47 p. 100 croyaient que le service était pareil, ce qui représente une légère diminution de deux points; mais seulement 25 p. 100 — ce qui n'est pas un chiffre énorme mais c'est mieux que 38 p. 100 — y voyaient une détérioration, donc la tranche de gens qui croient que le service est mauvais se rétrécit et nous sommes sur la bonne voie; et un pourcentage marginal ne savait pas.

Est-ce que cela correspond à ce que vos membres pourraient dire?

•(1605)

Mme Carole Presseault: En effet, lorsque nous avons fait notre enquête, nous avons utilisé ces données. Nous avons organisé un certain nombre de groupes de discussion parmi nos membres, nos fiscalistes, et je dois vous parler de cette enquête menée auprès de nos membres. Il y a une corrélation. Il y a de nombreuses plaintes puisqu'il s'agit de l'impôt, il y a beaucoup de plaintes. Mais un certain nombre de messages clés ont résulté de ces discussions. L'ARC est bien présente — il y a beaucoup de programmes de rayonnement, et nos membres aiment bien le fait que l'agence leur parle pour obtenir leur avis quant à l'amélioration du service. Donc il y a ça de fait.

Je ne dis pas que tout est beau — et M. Colby a cette expérience du contact avec le public — mais je dirais que oui, ces résultats reflètent plus ou moins le message que nous avons entendu dans nos groupes de discussion.

Le président: Merci.

Trois députés aimeraient poser des questions au cours des six prochaines minutes. Selon mes calculs de base, cela veut dire que chaque député aura deux minutes.

Monsieur Pacetti, pour commencer.

M. Massimo Pacetti (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bonjour, monsieur Colby et madame Presseault.

J'ai une courte question. Je dois vous dire que je suis un comptable général licencié. Je fais souvent affaire avec l'ARC et j'ai mon propre avis personnel.

J'aimerais bien comprendre qui vous représentez lorsque vous parlez de 65 000 membres. Je comprends qu'un bon nombre de CGA travaillent à Revenu Canada et qu'il y en a beaucoup qui sont des fiscalistes. Vous parlez de quel pourcentage et vous représentez quel groupe?

Nous avons également entendu le témoignage de la FCEI qui parlait à des comptables. Je me demande si vous avez aussi parlé à la FCEI. Je vous pose cette question pour me faire une idée du nombre de vos membres qui auraient pu faire des observations dont votre mémoire fait état. Je sais que je vous pose une question difficile.

J'ai ma propre opinion en ce qui concerne l'ARC. Je ne sais pas si tout le monde a sa propre idée, mais...

M. Everett Colby: Nous n'avons que deux minutes. Je tenterai de formuler une réponse dans les 30 secondes qu'il nous reste.

Tout dépend de la question. Certaines questions seraient liées à l'industrie. En ce qui concerne le personnel, l'ARC emploie de nombreux CGA et d'autres professionnels. Il s'agissait d'un élément positif, étant donné la transition; cela leur a permis de retenir davantage de professionnels.

Ainsi, lorsque nous disons que tout n'est pas rose, nous ne parlons pas nécessairement du niveau de compétence des personnes, il peut s'agir davantage des procédures au sein de l'organisation, y compris une meilleure formation, etc. Nos remarques représentent, à bien des égards, la grande majorité de nos membres.

M. Massimo Pacetti: Lorsque vous avez lu le questionnaire, demandait-on si vous travailliez pour l'ARC ou si vous étiez fiscaliste et quels étaient vos problèmes? De quelle façon vous y prenez-vous pour sonder le terrain? Soixante-cinq mille membres, c'est un groupe très important.

Je sais qu'il s'agit d'une question difficile.

Le président: Son temps de parole est écoulé...

Mme Carole Presseault: Eh bien, comment répondre? J'espère que notre temps de parole est écoulé. Il s'agit d'une question importante.

M. Everett Colby: À titre d'exemple, l'une de nos listes de discussion en Ontario compte plus de 1 000 membres, la plupart des fiscalistes. Ainsi, lorsque je vois la question, que je leur dis d'obtenir de la rétroaction, puis qu'ils me font rapport, je ne peux que supposer qu'il s'agit d'un échantillon représentatif de nos membres.

M. Massimo Pacetti: Merci.

Le président: Enchaînons avec une brève question de M. Bouchard, s'il vous plaît.

[Français]

M. Robert Bouchard: Merci, monsieur le président.

Je voudrais revenir sur le sujet que j'ai abordé plus tôt. N'y aurait-il pas eu lieu de faire une recommandation pour améliorer ou simplifier tout le processus de déclaration de revenus? Cela aurait pu faire partie de votre rapport. J'aimerais vous entendre là-dessus.

•(1610)

Mme Carole Presseault: En effet, vous avez parlé, avant de poser votre question, du conflit d'intérêts auxquels les membres de notre association sont confrontés, puisqu'ils sont des professionnels qui servent des clients, et plus le système fiscal est complexe, plus, en principe, ils en profitent. M. Colby en a aussi parlé. Cependant, à titre d'association professionnelle, nous avons une certaine responsabilité quant à l'intérêt public. C'est la base même d'une association professionnelle.

Dans tous les énoncés prébudgétaires que nous avons présentés depuis cinq ans — et M. Colby y a fait allusion —, nous avons recommandé qu'une réforme en profondeur du système fiscal au Canada soit entreprise. Ce n'est pas le sujet de vos délibérations aujourd'hui, mais nous avons bien hâte de revenir à cette table dans le cadre de vos délibérations prébudgétaires, afin de faire cette recommandation, que l'on fait année après année. Le système est très complexe et cela ne sert pas l'intérêt public.

[Traduction]

Le président: Merci.

Monsieur Turner, vous avez quelques minutes.

L'hon. Garth Turner (Halton, PCC): Je voudrais vous demander, rapidement, puisque vous avez parlé de votre rôle double, à savoir servir votre client et servir l'ARC, que devez-vous faire, exactement, pour répondre aux exigences de l'ARC?

J'aimerais une réponse très simple, parce que j'ai une question complémentaire.

M. Everett Colby: Je suis arrivé au Canada en 1989. En 1990, je me suis joint au programme des CGA et je suis devenu comptable. En 1991, je suis presque devenu percepteur d'impôt, suite à la création de la TPS. En 1998, je suis devenu un pseudo-vérificateur pour le gouvernement, en raison des amendes administratives et étant donné que je devais contre-vérifier tout ce que mon client faisait. En 1999, je me suis joint à la GRC, dans le cadre de l'affaire du blanchiment d'argent.

Je ne sais pas si je suis James Bond, mais je ne me sens plus vraiment comme un comptable. Aucun organe législatif ne me dit comment agir, mais les situations de pénalités et les obligations professionnelles dont je fais l'objet me forcent à m'assurer que nos clients, peu importe qui ils sont ou l'endroit où ils se trouvent, se conforment à la loi. Selon un principe de Westminster, ils peuvent structurer leurs affaires afin de payer le montant le moins élevé possible.

L'hon. Garth Turner: D'accord. Disons que je vous paie 2 000 \$ pour préparer ma déclaration de revenus; si je fais l'objet d'une vérification et je viens vous voir en disant « Everett, je suis dans une situation difficile ». Qui servez-vous?

M. Everett Colby: Je sers vos intérêts.

L'hon. Garth Turner: Mais vous servez aussi les intérêts de l'ARC en même temps, non?

M. Everett Colby: Du point de vue des amendes administratives, servir les intérêts de l'ARC signifie que si j'ai fait mon travail adéquatement à l'origine avec vous, alors je n'aurai pas à me préoccuper des évaluations liées aux amendes administratives. Mais s'il y a une zone grise, une question laissée au jugement, et que l'ARC est en désaccord avec nous, je pourrais alors me trouver en situation de conflit et me demander si je dois servir les intérêts de l'ARC ou de mon client.

L'hon. Garth Turner: Croyez-vous que le comité, ou quelqu'un d'autre, devrait examiner la situation de conflit d'intérêts potentiel dans laquelle notre législation a mis toutes les personnes exerçant cette profession, ou croyez-vous que tout va bien?

M. Everett Colby: En fait, j'ai été le témoin expert pour notre association en matière d'amendes administratives, et nous avons travaillé de façon acharnée pendant des mois. Nous avons maintenant dépassé cette étape; nous avons modifié notre code de conduite afin de tenter d'éviter ces situations, mais c'est souvent inévitable.

Le président: Merci.

Pardonnez-moi d'interrompre cette série de questions; c'est intéressant.

Monsieur Colby, je vous donnerai quelques minutes. Si vous souhaitez faire quelques brèves remarques finales, ne vous gênez pas.

M. Everett Colby: Nous ne voulons pas que nos observations soient mal interprétées comme si certaines personnes, qu'elles soient membres ou non de notre profession, ne font pas leur travail. J'ai examiné la Loi sur l'ARC et son objectif pour ce qui est de l'agence et de sa création, et à mon avis il y a place à l'amélioration. De bonnes choses ont été réalisées. La mise en place de processus réalisés au moyen des ordinateurs est conforme à l'orientation adoptée par le monde des affaires. C'est ce que j'appelle l'habillage. Il faut maintenant commencer à examiner l'infrastructure et la fondation qui soutient tout, et s'assurer que tout est synchronisé, parce qu'il semble que ce soit là que se trouvent les difficultés et les problèmes, pas simplement au plan de la hiérarchie mais aussi en général d'un domaine à l'autre.

Le président: Merci beaucoup d'être venu ici aujourd'hui. J'ai aimé vos réponses et votre exposé et je vous remercie de votre temps.

Nous demandons maintenant aux représentants de l'ARC de s'approcher et nous continuerons nos discussions.

Encore une fois, merci.

M. Everett Colby: Merci.

Le président: Pendant que les représentants de l'ARC s'installent, je veux simplement offrir une explication aux membres du comité. Vous vous souvenez sans doute qu'au cours du témoignage initial de l'ARC, certains membres du comité ont posé des questions. L'ARC m'a fourni une réponse, je crois que c'était lundi ou mardi, dont je ne vous ai pas envoyé copie parce que j'ai supposé qu'elle aurait également été envoyée à la greffière. Toutefois, tel n'a pas été le cas. Nous allons envoyer cette réponse à la traduction et nous vous la transmettrons aussitôt que possible.

Je veux également signaler à M. Dorais qu'à l'avenir, lorsque le comité demande de l'information à l'ARC, nous aimerions qu'elle soit transmise directement à la greffière du comité, et non au président. Vous pouvez m'en envoyer une copie — je l'apprécie beaucoup — mais nous voulons que l'information soit transmise à la greffière.

• (1615)

M. Michel Dorais (commissaire, Agence du revenu du Canada): Absolument.

Le président: Je vous souhaite la bienvenue de nouveau, monsieur Dorais. Merci de comparaître devant nous avec vos fonctionnaires. Nous vous en sommes reconnaissants.

Je vous demanderais de faire vos remarques liminaires, si vous en avez.

M. Michel Dorais: Merci beaucoup, monsieur le président.

Avec votre permission, j'aimerais déposer mon exposé et vous parler brièvement de façon spontanée. Il y a certaines choses que je tiens à dire au comité au départ.

L'agence, qui a été créée en 1999, est vraiment unique. Je pense qu'elle se trouve à la fine pointe de la gouvernance dans le secteur public. Et je vous dis cela fort de mon expérience de 30 ans dans la fonction publique dans 13 ministères et organismes, et ce, dans deux paliers de gouvernement. Je pense que cette expérience, qui apporte au secteur public la sagesse et le sens aigu des affaires d'un conseil de direction avec une orientation politique, est tout à fait unique. L'agence est strictement opérationnelle; on n'élabore presque pas de politiques. Nous administrons les politiques des autres ministères clients. Nous cherchons à rationaliser des opérations énormes et complexes à l'avantage des contribuables, des entreprises et des gouvernements clients. Nous essayons également de sauvegarder l'intégrité du régime fiscal. Je pense que nous pouvons faire cela de façon plus rapide, à moindre coût, et plus simplement que n'importe qui.

[Français]

C'est sûr qu'être redevable à la fois à un ministre et à un conseil de direction, être redevable à des clients gouvernementaux — nous en avons 126 —, être redevable aux payeurs de taxes, être redevable également aux bénéficiaires de services présente des défis de taille.

[Traduction]

Voilà le défi que je voudrais partager avec les 44 000 employés avec qui j'ai le privilège de travailler.

[Français]

Aujourd'hui, je voudrais leur rendre hommage publiquement.

[Traduction]

Notre agence est jeune et elle est loin d'être parfaite. Nous avons entendu les témoignages, mais nous tenons tous à faire fonctionner ce modèle de gouvernance et à prouver qu'il y a plus d'une façon de gérer les institutions publiques. Nous voulons qu'on nous accorde un peu plus de temps pour poursuivre l'expérience et pour continuer à faire les choses de façon différente afin de pouvoir continuer à avoir un rendement excellent et de le faire de façon transparente et professionnelle.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Dorais.

Nous allons continuer avec les tours de cinq minutes pour permettre à davantage de députés de participer, du moins je l'espère.

Nous allons commencer par M. Pacetti.

M. Massimo Pacetti: Merci, monsieur le président.

Chacun peut deviner que ma première question va porter sur l'article du *Globe and Mail* d'aujourd'hui au sujet de la TPS et le fait qu'on n'a rien à l'intention des clients au sujet de la réduction ou du taux de la TPS. J'aimerais avoir une réponse rapide, s'il vous plaît, car j'ai d'autres questions à vous poser.

M. Michel Dorais: Je dirais rapidement que plusieurs mesures ont été annoncées dans le budget et elles ont toutes été mises en oeuvre. On a mis en oeuvre toutes les lois adoptées par le Parlement. Il n'y a pas de communication spéciale concernant une de ces mesures. Cependant, nous avons travaillé avec des tierces parties et nous avons distribué des renseignements aux entreprises. Ils sont disponibles sur notre site Web et par voie téléphonique également.

M. Massimo Pacetti: Je peux vous aider à cet égard. Vous envoyez des avis et des déclarations de TPS. À mon avis, il n'aurait pas été très difficile d'ajouter un petit encart. Je ne comprends pas pourquoi vous n'avez pas fait cela.

Cela m'amène à d'autres questions, parce qu'on récapitule et qu'on essaie d'avoir des précisions sur un certain nombre d'autres sujets.

Nous n'avons pas vraiment entendu de questions au sujet du renouvellement du mandat. Cependant, il y a toutes sortes d'autres questions qui ont été soulevées par la vérificatrice générale, les syndicats et certains groupes de professionnels.

Quand est-ce que certains de ces problèmes seront corrigés? La vérificatrice générale dit que vous avez fait de bons progrès, mais qu'est-ce qui se passait avant? Je ne comprends pas. Ce n'est pas comme s'il s'agissait d'une nouvelle société qui a été créée il y a cinq ans. Il s'agit d'un ancien ministère qui est devenu une agence. Tout le monde semble nous parler d'un problème ou d'un autre avec l'agence. C'est la même chose dans le cas de la TPS — là on a la preuve. Il est tellement simple d'informer la population, pourtant vous ne le faites pas.

Je ne sais pas vraiment si le comité est la tribune voulue pour parler de l'avenir de l'agence. Faut-il accepter le renouvellement du mandat de l'ARC?

• (1620)

M. Michel Dorais: À mon avis, monsieur le président, avec 25 millions de contribuables et 44 000 employés, on ne peut pas éviter tous les problèmes. C'est à nous de les gérer. Le comité voudra peut-être examiner si le niveau de service et l'efficacité de l'agence se sont améliorés.

J'écoutais le témoin précédent, et selon la dernière enquête, 86 p. 100 des vérificateurs professionnels ont dit que le service s'était amélioré — qu'il était bon ou acceptable. Donc, je m'excuse, mais il

y a eu des progrès. Nous nous dirigeons dans la bonne direction comme un des députés a dit. Voilà ce que le comité devrait examiner, plutôt que d'examiner des problèmes particuliers.

M. Massimo Pacetti: Comment évaluer cela? Faut-il recommencer l'année prochaine? S'agit-il d'une question interne de l'ARC — pas forcément d'un problème? Faut-il se fixer des objectifs et des idées, par exemple, d'améliorer les recouvrements, dont on a parlé la semaine passée? Est-ce que la vérificatrice générale doit faire une vérification des ressources humaines? D'autres questions pourraient également être examinées, par exemple, les problèmes des syndicats à cause de la fermeture de certains guichets, ou par rapport à la dotation, la promotion et la formation.

Comment procéder? Faut-il rédiger un rapport ou allez-vous revenir devant nous? J'aimerais boucler la boucle et qu'on se décide de renouveler le mandat de l'ARC, comme nous pensons que c'est très bien, et qu'il y aura une amélioration. Mais il faut que vous nous aidiez, car nous entendons des sons de cloche différents. Tous les témoins que nous avons entendus nous ont parlé de certains problèmes. Faut-il se contenter d'attendre et de dire qu'on va améliorer cela l'année prochaine ou dans cinq ans?

M. Michel Dorais: La question comporte plusieurs éléments, monsieur le président.

Nous faisons des rapports de rendement chaque année et la vérificatrice générale a dit qu'ils étaient parmi les meilleurs qui sont déposés au Parlement. Voilà donc une chose — le Parlement nous oblige à évaluer notre rendement régulièrement.

La loi constitutive d'un organisme constitue sa structure, son épine dorsale. Nous avons dit que changer la structure d'un organisme de 45 000 personnes constitue toute une entreprise. Les cinq premières années ont été bousculées par un changement organisationnel quand les douanes ont quitté l'agence pendant la troisième année. Nous estimons qu'un autre mandat de cinq ans nous permettra de démontrer que nous améliorons notre rendement.

[Français]

Le président: Monsieur Bouchard, vous avez cinq minutes à votre disposition.

M. Robert Bouchard: Merci, monsieur Dorais, pour votre présentation et pour votre présence.

Au Québec, il y a deux centres de données fiscales: un à Shawinigan et un à Jonquière. Je reçois des remarques de la part du personnel à l'effet que l'agence a entrepris une centralisation de ses services et que cette centralisation a pour conséquence que certains services qui étaient offerts à Shawinigan ou à Jonquière sont ou seront offerts à Ottawa et à Winnipeg, ce qui réduira considérablement les effectifs dans ces régions.

Avez-vous pensé à un modèle décentralisé qui serait tout aussi efficace et économique? À l'heure actuelle, il semble n'y avoir qu'un seul modèle, celui de centraliser et de réduire les effectifs dans les régions pour grossir ceux à Winnipeg et à Ottawa.

• (1625)

M. Michel Dorais: Il n'y a pas de modèle de centralisation. Ce qui se passe, c'est qu'il y a certains mouvements dans l'organisation du travail. Vous faites probablement allusion à la consolidation des services de paie et d'indemnisation que nous avons faite à Winnipeg et à Ottawa, où nous avons réuni plusieurs sites d'indemnisation pour les concentrer dans deux sites.

Par contre, d'autre travail est fait dans le but d'identifier quelles activités on pourrait transférer d'Ottawa vers certaines régions. Il y a donc des transferts dans les deux sens. Récemment, nous avons envoyé toute une section d'appel au Centre fiscal de Sudbury. Au fil des ans, il faudra s'ajuster, à la fois en région et ici, aux quartiers généraux, à une redistribution différente du travail, et ce, au nom de l'efficacité.

M. Robert Bouchard: J'ai une autre question à vous poser.

Vous faites la promotion de quatre valeurs auprès de vos employés et de vos clients. Je veux vous interroger au sujet de la valeur du respect.

Vous mentionnez ce qui suit:

le respect est à la base de nos rapports avec nos collègues et nos clients: il se traduit par une attitude réceptive par rapport aux droits des particuliers;

Une pétition circule présentement. J'ai reçu des cartes qui me disent qu'à l'Agence du revenu, pour rencontrer un agent, il faut prendre rendez-vous. Un citoyen qui ne prend pas un rendez-vous doit attendre. Dans certains cas, il ne peut même pas rencontrer un agent.

Cette façon de faire vous semble-t-elle conforme à la valeur de respect qui fait partie des quatre valeurs que l'agence veut promouvoir?

M. Michel Dorais: Je pense que cette façon de faire prouve le respect que nous avons pour les payeurs de taxes. C'est une valeur très importante. Vous faites allusion à un changement de procédure. Nous avons fait le choix suivant. Un payeur de taxes qui se présente à un bureau pour discuter d'un problème et doit attendre 30 minutes pour voir quelqu'un qui ne peut pas l'aider parce qu'il ne connaît pas le domaine particulier dont il est question est, à notre avis, mal servi. Un payeur de taxes qui téléphone, raconte son problème et prend un rendez-vous pour parler à un agent qui peut le servir de façon adéquate est mieux servi.

À notre avis, c'est en bonne partie une question de respect.

M. Robert Bouchard: Au Québec, vous avez 2 centres de données fiscales. Celui situé à Shawinigan est bilingue; celui de Jonquière est francophone.

Dans le cas de Jonquière, par exemple, y a-t-il une procédure pour qu'on puisse y traiter non seulement des déclarations de revenus en français, mais aussi dans l'autre langue? Existe-t-il une procédure à cet égard? Que faudrait-il faire pour que cela puisse être fait?

M. Michel Dorais: Vous me prenez un peu au dépourvu. Je croyais qu'on traitait des dossiers dans les deux langues officielles à Jonquière également.

M. Robert Bouchard: Selon l'information que je possède, c'est uniquement le cas à Shawinigan. Si c'est maintenant le cas à Jonquière aussi, c'est récent.

M. Michel Dorais: Monsieur le président, j'aimerais peut-être revenir avec la réponse à cette question plus tard, à moins qu'un de mes collègues ait cette information.

[Traduction]

Je suis désolé. Nous pouvons revenir avec la réponse.

Le président: Ce serait la meilleure chose à faire, à mon avis.

J'interviens rapidement ici, chers collègues. C'est, j'espère, un signe du service amélioré à l'ARC: nous avons maintenant des copies des réponses aux questions que vous avez posées l'autre jour.

Continuons avec M. Del Mastro. Vous disposez de cinq minutes, monsieur.

M. Dean Del Mastro (Peterborough, PCC): Merci.

Lors de mon examen du sondage effectué par la FCEI, j'ai trouvé un fait particulièrement troublant. Je vais vous poser la même que j'ai posée à la vérificatrice générale. Une des conclusions était que ses membres sont assujettis à des vérifications plus fréquentes et plus longues; ses membres voyaient plus fréquemment les vérificateurs, et les vérifications durent plus longtemps.

S'agit-il de harcèlement?

• (1630)

M. Michel Dorais: J'espère que non. J'ignore que les vérifications prennent plus longtemps ou...

M. Dean Del Mastro: Ils disent que c'est environ neuf jours maintenant.

M. Michel Dorais: Je vais demander à M. Baker d'en parler.

M. William Baker (commissaire délégué et chef des opérations, Agence du revenu du Canada): J'ai constaté ce résultat aussi; le nombre d'heures a augmenté pour les PME. La FCEI ne nous a pas fourni, à ma connaissance, la ventilation des causes, mais je pourrais en suggérer une.

D'abord, depuis quelque temps au sein de l'ARC, il y a une tendance à faire ce que nous appelons des vérifications intégrales et complètes d'une organisation, par opposition à une vérification sélective de questions précises. Par conséquent, nous saisissons mieux les questions d'observation, mais cela peut entraîner des vérifications plus longues.

Depuis quelques années, l'agence fournit systématiquement une explication plus détaillée au propriétaire des conclusions de la vérification, parce que si le propriétaire peut comprendre la raison des redressements ou une nouvelle cotisation, tout ce qui suit est plus simple, y compris une diminution entre autres du nombre de contestations et d'appels.

Pourtant, pour être honnête, il s'agit de spéculation car nous n'avons pas pu examiner les causes qui expliquent ce chiffre.

M. Dean Del Mastro: L'examen et les renseignements fournis par la vérificatrice générale indiquent que les recettes ont augmenté de 40 p. 100 et même un peu plus, mais que les créances irrécouvrables ont augmenté d'environ 85 p. 100. À mon avis, cela indique que nous mettons peut-être trop de ressources dans un domaine et pas suffisamment dans un autre. Peut-être que nous calculons mal le risque ou il y a un problème avec notre façon de contrôler le risque. Peut-être qu'en arrêtant de faire des vérifications aussi fréquentes ou aussi longues nous aurions plus de ressources à consacrer à empêcher la hausse des créances irrécouvrables.

M. Michel Dorais: Le député a parlé du travail d'équilibre que nous faisons constamment. Si nous réduisons le nombre de vérifications dans le but d'augmenter la perception, nous réduirons le nombre de cotisations. Nous pourrions peut-être percevoir plus d'argent; nous devons toujours nous assurer que notre budget limité est équilibré.

La vérificatrice générale a soulevé des questions liées à la perception. Nous avons pris acte de cette question. Nous prenons déjà les mesures nécessaires. Nous espérons pouvoir démontrer que nous avons fait des progrès quand elle reviendra.

M. Dean Del Mastro: Finalement, une des questions soulevées portait sur les coûts de fonctionnement de l'ARC par rapport à ses recettes globales. Les coûts s'élèvent à 3 milliards de dollars par rapport à des recettes de l'ordre de 300 milliards de dollars, soit l'équivalent d'environ 1 p. 100 pour les frais d'administration.

Par contre, la vérificatrice générale a indiqué, entre autres, qu'une bonne partie de ces recettes ne nécessite aucun effort, ou très peu d'efforts, de la part du ministère grâce au dépôt de documents par voie électronique. Pouvez-vous nous indiquer quelle partie de ces 300 milliards de dollars en recettes nécessite un effort et quelle partie est perçue par voie électronique, soit des retenues à la source et autres?

M. Michel Dorais: À moins d'être contredit par mes collègues, nous n'avons pas cette ventilation, pour une raison très simple. Il faut se méfier de ces totaux parce que nous gérons les prestations aussi. Nous administrons différents programmes d'impôts au nom des provinces et du gouvernement fédéral. Nous faisons de la perception pour différentes institutions. Alors ce chiffre représente toutes ces activités. Le montant de 3,7 milliards que nous dépensons à chaque année ne va pas qu'à la perception d'impôts; ce montant finance toute une gamme d'activités.

M. Dean Del Mastro: Je vous pose la question parce que, d'abord, l'ARC est trop jeune pour être réellement jugée ou trop sévèrement critiquée. Il faut adopter une perspective un peu plus à long terme. Nous voulons tous voir l'agence s'améliorer, et j'espère que cette option est valable pour les autres ministères. À mon avis, l'agence est en quelque sorte un prototype.

Pourtant, en ce qui concerne les recettes à forte main-d'oeuvre, pourriez-vous nous indiquer quelle part de ce pourcentage représente les frais généraux. S'agit-il de 5 p. 100? S'agit-il de 10 p. 100? Si nous misons davantage sur la transmission des renseignements par voie électronique, pouvons-nous améliorer ce chiffre? En tout cas, si ce genre d'information était disponible lors du prochain examen, nous pourrions dire s'il y a eu une amélioration ou non.

M. Michel Dorais: Nous sommes en mesure de vous fournir quelques statistiques. En fait, notre collègue M. Ralston, l'administrateur supérieur des affaires financières, s'est consacré tout récemment à l'élaboration d'une méthodologie des coûts unitaires qui nous permettra d'examiner la fluctuation des coûts unitaires. Alors nous serons en mesure de fournir une partie de cette information.

•(1635)

M. Dean Del Mastro: D'accord.

Le président: Je sais que le comité sera ravi de recevoir cette information.

Passons maintenant à M. Christopherson, pour cinq minutes.

M. David Christopherson: Merci, monsieur le président. J'en suis reconnaissant.

Rebonjour. Ravi de vous revoir.

Vous n'avez aucune recommandation en ce qui concerne le projet de loi lui-même, n'est-ce pas?

M. Michel Dorais: Non. Nous suggérons que le projet de loi ne soit pas modifié maintenant, mais qu'un autre examen soit entrepris dans quatre ans.

M. David Christopherson: D'accord, et le conseil prône la même position si j'ai bien compris.

M. Michel Dorais: Elle est la même. Le conseil a la même position.

M. David Christopherson: Cette question s'adresse autant au président qu'aux représentants, parce que je ne connais pas la réponse.

Les responsabilités du conseil, composé de commissaires, sont claires, puisque le paragraphe 31(1) de la loi stipule: « Le conseil est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses biens, de ses services, de son personnel et de ses contrats. » Je suis très reconnaissant de recevoir ici les employés, la haute direction. Néanmoins, monsieur le président, nous aimerions aussi à mon avis entendre l'avis de personnes qui ne sont pas impliquées directement dans l'administration de l'agence et qui sont chargées de la surveillance, même si je serais prêt à accepter cela, à cette étape-ci, si vous ne recommandez aucun changement, elles ne le font pas non plus.

Alors je ne vais pas en faire tout un plat. Ce n'est peut-être pas essentiel. Mais je crois sincèrement qu'il faudrait y réfléchir la prochaine fois, soit que le conseil présente seulement sa position, parce qu'elle est différente de celle des employés. Ceux d'entre nous qui ont servi au sein des conseils communautaires le comprendraient.

Alors je n'en dis pas plus, à moins que vous ne voudriez pas nous expliquer pourquoi. Peut-être qu'il y a une raison structurelle pour ne pas faire comparaître le conseil.

Le président: Il n'y a pas de raison structurelle précise, je prends bonne note de vos suggestions.

Poursuivez avec vos questions.

M. David Christopherson: On pourrait faire comparaître le conseil, peut-être seulement le président, si le temps nous le permet.

Voici ma prochaine question. Les syndicats ont parlé des problèmes de dotation en personnel. Et nous venons d'entendre la position des CGA, qui nous ont fait part de leur inquiétude que certaines des améliorations notées aux niveaux supérieurs n'arrivent pas aux niveaux inférieurs. Nous avons examiné, soit dans notre comité ou dans l'autre, combien un changement d'orientation dans les relations entre les gestionnaires et leur personnel peut souvent faire une différence énorme à cet égard. On nous a dit, très sérieusement, que le processus comporte de véritables problèmes de dotation. Le paragraphe 54(2) de la loi exclut du champ des conventions collectives négociées par le syndicat toutes les matières régies par le programme de dotation en personnel de l'agence.

J'ai parlé de mon expérience à titre de délégué syndical et de président de la section locale il y a des années. La dotation — le droit de supplantation, les promotions, les appels d'offres, etc. Ne vous semble-t-il pas logique, parce que vous semblez vouloir régler les problèmes en première ligne, que vous pourriez avoir l'occasion d'être chargé de négocier, avec les syndicats, des démarches qui sont acceptables aux deux parties plutôt que d'avoir un syndicat qui a le sentiment de ne pas être écouté et pour lequel il n'y a aucun mécanisme?

À vous maintenant. Je sais que mon temps est écoulé.

M. Michel Dorais: La loi a reconnu et a conservé la dotation comme étant une prérogative patronale, tout comme dans la fonction publique en général. Ce n'est pas un sujet qui est à la table des négociations. Par conséquent, nous avons mis en place un régime de dotation tout à fait différent. Ce régime a ses problèmes, mais il est aussi un chef de file des régimes de dotation dans le secteur public. Ce régime s'appelle la gestion axée sur les compétences, et les syndicats en ont parlé au comité. Nous travaillons en comité avec les syndicats afin de l'améliorer. Pourtant, en fin de compte, la loi accorde la prérogative à la gestion de choisir quel système mettre en place.

Je recommanderais donc que nous laissons ce régime en place jusqu'à ce que nous arrivions à le faire fonctionner avec les syndicats.

M. David Christopherson: Mon problème par contre est que les syndicats disent avoir poussé cette question aussi loin que possible et ils ont vraiment besoin de ce changement structurel pour atteindre ce niveau. Si nous la laissons telle quelle, alors la question va moisir.

Je reconnais que vos intentions sont bonnes, et je pense que vous souhaitez vraiment arriver à une solution. Mais, puisque vous n'avez pas le pouvoir de négocier les matières qui dérangent le plus votre propre personnel, n'est-ce pas en quelque sorte un obstacle pour vous?

Je sais que vous dites que vous allez faire fonctionner l'autre régime, mais il semble que vous les obligeriez en quelque sorte à l'accepter et qu'il ne fonctionne pas. Les gens à l'autre extrémité du processus, soit les utilisateurs du régime et les professionnels, nous disent qu'ils pensent que les résultats ne sont pas à la hauteur des attentes.

Je fais le lien entre les deux. N'êtes-vous pas d'accord qu'il y a un lien?

M. Michel Dorais: À mon avis, les syndicats ne disent pas qu'ils ont fait tout leur possible. Ils travaillent avec nous et le comité de l'agence sur le régime de dotation axée sur les compétences, et un rapport sera déposé cet été. La gestion et les syndicats attendent avec impatience ce rapport, qui contiendra, nous l'espérons, des recommandations visant à améliorer le processus qui seront à la satisfaction des deux parties.

• (1640)

Le président: Merci, monsieur Christopherson.

Nous passons maintenant à M. Savage, pour cinq minutes.

M. Michael Savage (Dartmouth—Cole Harbour, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je suis heureux de vous revoir, monsieur Dorais, en compagnie de vos collaborateurs.

Nous avons déjà entendu un certain nombre de témoins et il semble qu'en général, les gens constatent une amélioration dans le service. Néanmoins, des questions ont été soulevées.

La vérificatrice générale nous dit qu'elle est globalement satisfaite de ce qu'elle a constaté au cours des vérifications qu'elle a effectuées. Elle est satisfaite du comité de gestion, du comité de vérification et de l'amélioration des relations avec les provinces. Elle a parlé d'une amélioration d'une année sur l'autre en matière d'information financière. Il me semble donc qu'on fait des progrès, et je vous en félicite.

J'aimerais poursuivre sur le même terrain, mais je dois tout d'abord vous poser la question suivante: avez-vous le rapport préparé pour le comité par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante? Au titre de ses recommandations, la Fédération voudrait que l'Agence du revenu adopte une formule plus proactive pour faire connaître les changements apportés à la politique fiscale et qui visent les PME. Comme l'a dit plus tôt M. Pacetti, les commerçants n'ont pas été informés de ce que leur réserve la réduction de la TPS.

J'aimerais qu'on revienne sur cette question, avant de passer à autre chose.

Est-ce que cela vous préoccupe ou vous laisse à penser que vous pourriez faire quelque chose dans des délais limités, avant que le changement ne se concrétise?

M. Michel Dorais: De façon générale, nous sommes toujours favorables à l'amélioration de l'information.

Dans le cas particulier de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, nous avons rencontré ses représentants et nous avons travaillé sur un document que la fédération a distribué à tous ses membres au Canada. Le document présente les changements apportés dans les différents domaines de responsabilités à l'issue du dernier budget.

Nous avons des relations très étroites avec cette tierce partie, dont les membres, qui comptent un grand nombre d'entreprises, ont été très bien informés grâce à cette démarche. C'est sans doute la façon la plus efficace de procéder.

M. Michael Savage: La semaine dernière, nous avons entendu M. Whyte, de la FCEI, qui nous a dit qu'il pensait avoir une assez bonne relation avec l'agence. Aujourd'hui, il dit qu'à cause de cette insuffisance d'information, la relation est désastreuse, selon la formule habituellement utilisée par les parlementaires quand quelque chose est modérément désastreux.

Pouvez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet?

M. Michel Dorais: Non, je n'ai pas grand-chose d'autre à vous dire, sinon que les mesures budgétaires ont été largement diffusées dans l'ensemble du pays lorsque le budget a été présenté, et que la mesure concernant la TPS l'a été encore plus largement. Ces conséquences sont très bien expliquées dans notre site Web et sur nos lignes téléphoniques, et des tierces parties ont pris des mesures avec nous pour en informer la population.

Je ne vois pas très bien ce qu'on pourrait faire de plus à l'heure actuelle.

M. Michael Savage: Bien. Revenons en arrière.

Le président: M. Baker aimerait répondre à votre question précédente.

M. William Baker: Merci, monsieur le président.

Je dirais, si vous me le permettez, que ce n'est pas un cas exceptionnel. La FCEI fait des sondages auprès de ses membres. À cette occasion, nous la rencontrons — d'ailleurs, nous devons la rencontrer prochainement — pour analyser les opinions exprimées par ses membres et pour voir si nos initiatives actuelles répondent bien à leurs préoccupations. Dans la négative, nous élaborons un autre plan d'attaque et nous envisageons d'autres solutions pour y répondre.

Je pense qu'il s'agit là d'une relation très saine qui donne de bons résultats. La fédération nous livre une information que nous n'avons pas nécessairement et nous propose une perspective différente; ensuite, nous travaillons ensemble pour résoudre les problèmes.

M. Michael Savage: En ce qui concerne le modèle de gestion des ressources humaines axé sur les compétences que vous êtes en train de mettre en oeuvre, je crois comprendre que l'exercice va prendre un certain temps. La vérificatrice générale nous a dit qu'elle avait prévu de faire une vérification des ressources humaines en 2004 ou peut-être 2005, mais qu'elle y a renoncé parce qu'elle estime que le nouveau modèle n'a pas eu le temps de se répandre dans l'ensemble de l'organisme. Je crois qu'elle a l'intention de faire une vérification cette année ou l'année prochaine.

Pouvez-vous nous dire où vous pensez en être rendu à la fin de l'année dans la mise en oeuvre du modèle axé sur les compétences à l'échelle de l'agence?

M. Michel Dorais: Votre question est relativement précise. Je vais demander à la commissaire adjointe aux ressources humaines, Mme Gauvin, si elle veut bien y répondre.

Mme Lysanne Gauvin (sous-commissaire, Direction générale des ressources humaines, Agence du revenu du Canada): Merci.

Il est vrai que nous continuons à travailler très fort pour mettre en place un système de gestion des ressources humaines axé sur les compétences. Nous travaillons par ailleurs en étroite collaboration avec les syndicats pour comprendre leurs préoccupations et pour les apaiser. Le commissaire a signalé que nous allions recevoir dans un proche avenir un rapport qui devrait nous aider à décider de nos prochaines étapes.

Il est également important de comprendre que depuis la création de l'agence, nous avons pris un certain nombre de mesures pour apporter des améliorations à l'ensemble de notre régime de gestion des ressources humaines. Il s'agit notamment de mettre le potentiel en valeur, d'avoir des gens capables de faire des évaluations et d'amener les gestionnaires à évaluer les compétences de leurs employés.

Nous venons de terminer la phase un de la mise en oeuvre; nous allons passer à la phase deux au cours de la prochaine année. Nous avons discuté de l'ensemble de l'exercice avec les syndicats, et les gens nous disent qu'ils acceptent la nouvelle formule.

● (1645)

[Français]

Le président: Merci, madame Gauvin.

[Traduction]

J'ai une courte question à vous poser.

Vous avez collaboré avec la CFEI pour distribuer un document d'information préalable à l'intention du monde des affaires. Cette question m'intéresse, car il existe d'autres organismes de représentation des entreprises, comme la Chambre de commerce du Canada. Avez-vous essayé de faire de la diffusion par l'intermédiaire de cet organisme ou d'autres organismes du même genre?

M. Michel Dorais: Oui. Je sais que nous avons pris contact avec tous ces organismes. Je ne sais pas si nous nous sommes mis d'accord avec chacun d'entre eux — nous pourrions vous donner cette information, mais ils ont tous été contactés.

Le président: Très bien. Merci.

M. Michel Dorais: Certains d'entre eux ont dit qu'ils s'en chargeraient eux-mêmes.

Le président: Bien.

[Français]

Monsieur Carrier

M. Robert Carrier: Bonjour, mesdames et messieurs.

Je suis un peu déçu de votre présentation. C'est la première occasion que j'ai de rencontrer des responsables de l'Agence du revenu du Canada. Vous dites que cinq années, c'est trop court pour pouvoir apporter des changements fondamentaux. Si, comme député, nous disposons de cinq années pour faire nos preuves, je crois que nous serions très heureux. J'ai été élu en 2004. Dix-sept mois plus tard, il y eu une autre élection, et j'ai dû produire davantage que trois pages de texte en gros caractères pour démontrer que j'avais fait un bon travail.

Sur quoi vous basez-vous pour dire que vous avez atteint les trois objectifs suivants: fournir un meilleur service, devenir une organisation plus efficiente et efficace, établir un partenariat plus étroit avec les provinces et les territoires. Vous dites que vous êtes convaincus d'avoir réalisé des progrès importants dans ces trois secteurs.

Pour ma part, je ne peux pas en être convaincu: vous ne me le prouvez pas et je n'ai pas les moyens d'aller faire enquête à votre bureau. Je suis déçu de voir que vous ne nous donnez pas, après cinq ans, des preuves de votre performance.

Avez-vous des critères de performance? Comment pouvez-vous déterminer que vous avez augmenté votre efficacité?

Comme contribuable depuis au moins 40 ans, je suis inquiet, comme beaucoup de contribuables, du nombre de personnes qui ne paient pas d'impôt parce qu'ils savent trouver des moyens pour ne pas en payer. Parfois à Québec, où je demeure, on entend parler d'une opération particulière du gouvernement du Québec dans le cadre de laquelle quelques centaines d'employés supplémentaires sont embauchés et dont les coûts sont couverts par les réclamations additionnelles qu'on récupère. Cela nous rassure quelque peu.

À ce sujet, je me demande s'il y a un partenariat avec le gouvernement fédéral dans ces cas. Le fédéral est-il au courant de l'argent additionnel qu'un gouvernement provincial, que ce soit celui du Québec ou un autre, récupère en mettant sur pied des enquêtes additionnelles? Si oui, va-t-il chercher sa part? Que faites-vous à cet égard?

M. Michel Dorais: Monsieur le président, bien sûr, c'est par respect pour le comité que j'ai limité mes remarques du début; je voulais laisser plus de temps pour la discussion.

Je voudrais référer le député au document que nous avons déposé au comité dans lequel, en 80 pages, nous faisons état des résultats que nous avons obtenus au cours des cinq dernières. On y démontre, graphiques à l'appui, la progression de l'agence au cours des dernières années. Également, nous déposons chaque année au Parlement un rapport de performance qui fait l'objet d'une vérification par la vérificatrice générale. Nos standards de service sont inclus dans ce rapport. Ils sont expliqués en détail dans l'annexe spéciale à la fin du rapport. Je crois que nous sommes la seule agence à déposer ses standards de service au Parlement sur une base annuelle.

Il y a donc une base d'information qui est quand même importante et qui nous a portés à conclure que nous faisons des progrès. Nous n'avons pas solutionné tous les problèmes, c'est évident. Cependant, nous sommes une grosse agence et nous faisons des progrès significatifs.

Pour ce qui est de la communication avec les autres agences fiscales, particulièrement au Québec, nous avons d'excellentes relations avec le gouvernement du Québec et un protocole d'échanges d'information pour nous guider dans ce domaine.

M. Robert Carrier: Le document dont vous parlez a-t-il été remis en vue de la séance d'aujourd'hui, ou avait-t-il été déposé au préalable?

• (1650)

M. Michel Dorais: Il avait été déposé lors de la session précédente et il a été déposé de nouveau la semaine dernière au Comité des finances.

M. Robert Carrier: Le but de notre rencontre d'aujourd'hui est précisément d'analyser le rendement que votre service a connu au cours des derniers cinq ans. Il nous aurait donc été utile de voir, dans l'ensemble, les indicateurs des améliorations apportées dans le cadre des trois mandats qui vous ont été confiés.

M. Michel Dorais: Je m'en remets au président, puisque le document a été déposé la semaine dernière, au début de cette série de témoignages. Nous en sommes maintenant à la fin.

M. Robert Carrier: Pour ce qui est de votre rendement, pourriez-vous me dire si vous avez vraiment augmenté le montant des revenus perçus au cours des cinq dernières années?

M. Michel Dorais: Oui. En fait, nous sommes passés de 275 milliards de dollars à 307 milliards de dollars au cours des cinq dernières années.

M. Robert Carrier: Croyez-vous être rendus au maximum de vos capacités ou considérez-vous que d'autres efforts peuvent être faits pour améliorer votre rendement?

M. Michel Dorais: Nous ne sommes pas rendus au maximum de nos capacités. Au contraire, nos tests nous révèlent qu'en procédant davantage de façon ciblée, nous récolterons plus d'argent. Nous pourrions, par exemple, vérifier les entreprises et les contribuables en nous fondant sur une analyse de risque plus ciblée. Il reste que la croissance a été constante au cours des cinq dernières années.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur.

Nous allons continuer avec Mme Ablonczy.

Mme Diane Ablonczy (Calgary—Nose Hill, PCC): Merci.

Je suis heureuse de vous revoir.

Il s'agit d'un examen en profondeur, mais je pense qu'il donnera de bons résultats. Vous avez évidemment entendu les préoccupations

exprimées tout à l'heure par les comptables. J'aimerais que l'on revienne sur leurs quatre préoccupations principales, que nous prenons très au sérieux.

Évidemment, les comptables travaillent quotidiennement en étroite collaboration avec votre agence et la première question qu'ils ont soulevée concernait la prévisibilité et l'uniformité des décisions. Certains se plaignent que les règles du jeu changent d'un mois à l'autre, voire même encore plus souvent. Êtes-vous d'accord pour dire que des améliorations s'imposent à cet égard? Dans l'affirmative, quelle mesure allez-vous prendre pour apporter ces améliorations?

M. Michel Dorais: M. Baker va vous répondre partiellement, mais permettez-moi de faire un commentaire d'ordre général, car à franchement parler, j'ai été un peu surpris par votre déclaration.

D'un côté, les experts comptables disent que la Loi de l'impôt sur le revenu est très complexe et qu'elle se prête à diverses interprétations. D'un autre côté, tous les employés de l'Agence du revenu du Canada sont censés maîtriser parfaitement la loi. Il peut y avoir des interprétations différentes, et chaque fois que l'une d'entre elles est portée à notre attention, nous prenons des mesures immédiates pour corriger la situation et nous diffusons l'information dans l'ensemble du système avec la plus grande exactitude. Il est donc évident qu'avec une telle complexité et avec 40 000 employés répartis dans l'ensemble du pays, une chose peut être interprétée de façon légèrement différente mais dans ce cas, nous apportons les correctifs nécessaires.

Notre programme de formation est le même dans l'ensemble du pays et nous nous efforçons de l'évaluer de façon uniforme pour en assurer l'homogénéité.

Monsieur Baker, avez-vous quelque chose à ajouter?

Mme Diane Ablonczy: Il ne me reste plus guère de temps; je vous demande de faire vite.

M. William Baker: J'aimerais ajouter quelque chose très brièvement; nous avons également mis en place un certain nombre de mécanismes de contrôle de la qualité qui nous permettent de vérifier les décisions rendues dans les différents services du pays. Si nous constatons une anomalie, nous cherchons aussitôt la bonne solution. Il peut s'agir d'une lettre technique, de cours supplémentaires de formation ou d'autres choses, mais nous avons des mécanismes pour régler les problèmes de ce genre.

Par ailleurs, l'essentiel des tensions présentes dans le système servent à laisser à nos vérificateurs et à nos employés un pouvoir discrétionnaire qui leur permet de répondre aux demandes des contribuables dans des délais raisonnables et de trouver des solutions justes et raisonnables. Nous devons leur laisser une certaine marge de manoeuvre. On ne peut pas les programmer comme une machine, car bien que la Loi de l'impôt sur le revenu soit volumineuse, elle ne l'est peut-être pas autant que certains le souhaiteraient. Nous devons donc gérer ces situations de la meilleure façon possible.

Mme Diane Ablonczy: C'est assez convaincant.

J'ai aimé votre réponse à ma question précédente sur les employés qui traitent les contribuables de façon injuste et qui se rendent coupables d'inconduite. J'ai trouvé vos arguments intéressants, car vous dites que l'Agence a 40 000 employés dans l'ensemble du pays, mais je constate qu'il n'y a eu que quatre mesures disciplinaires l'année dernière. J'ai du mal à croire que sur 40 000 employés, quatre seulement aient dû faire l'objet de mesures disciplinaires.

•(1655)

M. Michel Dorais: En fait, une bonne partie des problèmes sont réglés au niveau local, et n'apparaissent pas nécessairement dans les statistiques. Le directeur local doit veiller à ce que tous ceux qui travaillent dans son service aient un certain niveau de respect et de courtoisie et travaillent conformément à notre code interne. Si des anomalies sont portées à son attention, il intervient immédiatement dans son domaine.

Mme Diane Ablonczy: Lorsqu'une sanction disciplinaire est prise au niveau local, est-ce que vous en êtes informé au niveau national?

Mme Lysanne Gauvin: Nous avons des mesures disciplinaires graduelles. La première est un avertissement verbal...

Mme Diane Ablonczy: Ce n'est pas le sens de ma question. Est-ce que vous en êtes informé?

Mme Lysanne Gauvin: Les avertissements verbaux, les mesures disciplinaires verbales, ne nous sont pas signalés, mais toutes les autres mesures plus sévères, si elles sont communiquées par écrit, font l'objet d'une information qui nous est transmise et qui indique le nombre total des sanctions disciplinaires prises.

Mme Diane Ablonczy: Vous ne m'avez donc pas renseigné sur le nombre total des mesures disciplinaires. Je m'en étonne, car vous devez manifestement le connaître.

Mme Lysanne Gauvin: Excusez-moi. Je pensais qu'il s'agissait du nombre de mesures disciplinaires prises pour des comportements inappropriés envers les contribuables.

La plupart des mesures disciplinaires que nous prenons concernent des employés qui ne respectent pas nos lignes directrices internes en matière de courrier électronique, par exemple.

Mme Diane Ablonczy: C'est ce que j'ai compris de votre réponse. Je m'excuse si je vous interromps, mais je dispose de très peu de temps.

Le président: Madame Ablonczy, malheureusement il ne vous reste plus de temps.

Mais suite aux questions de Mme Ablonczy, je crois qu'il serait approprié de transmettre au comité tous les renseignements qu'elle a demandés. Vous ne l'avez pas fait. Je comprends la raison que vous avez donnée au comité, mais je crois que Mme Ablonczy vous demande des renseignements supplémentaires. Je vous saurais gré de nous fournir ces renseignements et je vous en remercie.

Mme Lysanne Gauvin: Pas de problème.

M. Michel Dorais: Nous pourrions terminer de répondre à cette question, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Dorais.

La parole est maintenant à M. Pacetti.

M. Massimo Pacetti: Merci, monsieur le président.

J'aimerais encore vous poser quelques brèves questions.

Les témoins précédents, les CGA, ont dit qu'ils aimeraient voir quelqu'un venir faire les vérifications pour la TPS et une autre personne qui s'occuperait de l'impôt de l'entreprise et peut-être une autre personne qui se chargerait des charges sociales. Je ne serais pas d'accord parce que, une fois que vous devez faire l'objet d'une vérification et de cette ingérence, je crois que vous aimeriez faire affaire à un type de vérificateur. Mais si je vous ai bien compris, vous avez fait un spéc de volte-face à savoir si...

J'ai aussi acquis mon expérience au Québec. Au Québec, c'est le gouvernement du Québec qui gère la TPS, de sorte que la situation est différente.

Mais quelle est votre expérience et quelle sera votre préférence? Est-ce qu'il faut envoyer une personne ou toute une équipe pour vérifier une entreprise? Je vous parle d'une petite entreprise, et pas nécessairement une grande société.

M. Michel Dorais: En toute honnêteté, j'ai été un peu surpris moi-même par ces observations étant donné que les entreprises nous disent, « S'il vous plaît, ne nous envoyez pas trois vérificateurs dans la même année; envoyez-nous un vérificateur qui va tout vérifier. » D'après nos discussions, lorsqu'il s'agit d'harmoniser une taxe ou lorsqu'on met en vigueur des ententes fiscales au nom d'une province, le secteur commercial nous remercie normalement, parce que nous avons un vérificateur qui vient faire le tout. Donc, nous avons tendance à envoyer un seul vérificateur.

Auparavant, on envoyait parfois plusieurs vérificateurs pour vérifier un volet de l'entreprise. Nous ne faisons plus tellement cela et nous avons tendance maintenant à envoyer un seul vérificateur pour vérifier tous les livres comptables, point à la ligne. Une fois que le travail est terminé, il est terminé. Les entreprises semblent préférer cette approche davantage.

M. Massimo Pacetti: J'ai une autre petite question.

Le livret que nous avons reçu cette année fait état de vos réalisations des cinq dernières années, mais vous avez également votre plan d'entreprise. S'agit-il d'un gabarit en ce qui concerne vos buts? Pourrions-nous nous servir de ces documents comme gabarit qui nous permettrait de vous évaluer dans un an ou deux?

Nous allons élargir le mandat de l'ARC. Il n'existe pas de mandat de réexaminer ces dossiers d'ici cinq ans. Par contre, nous avons un mandat en vertu duquel vous devez déposer le rapport annuel ici et nous pourrions vous convoquer devant le comité à tous les ans. Est-ce que cela pourrait servir de gabarit pour vous évaluer?

Je vois qu'il est signé par le président du conseil d'administration. Donc on pourrait se servir de ce document?

•(1700)

M. Michel Dorais: Le sommaire des plans d'entreprise ainsi que le rapport sur le rendement constituent deux documents clés.

Voulez-vous ajouter quelque chose?

M. James Ralston (Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire, Direction générale des finances et de l'administration, Agence du revenu du Canada): En effet, selon la disposition législative, au moment de la publication du rapport annuel, le rapport doit faire référence aux plans de l'entreprise. Par conséquent, lorsqu'on publie notre rapport annuel, il devrait en principe refléter le plan commercial précédent pour la même période.

M. Massimo Pacetti: J'aimerais vous poser une question que nous avons déjà posée à la vérificatrice générale en ce qui a trait au recouvrement. Dans le cas d'une organisation comme la vôtre, un service de recouvrement de l'impôt, combien de temps attend-on avant de juger que des montants impayés sont en souffrance? Pour certaines entreprises, il s'agit de 30 ou de 60 jours, mais je suppose que dans votre cas, on prévoit une période beaucoup plus longue. Quand jugez-vous que mon temps n'est plus recouvrable?

M. Michel Dorais: Il est difficile de fixer une période précise. Contrairement aux entreprises, nous ne pouvons pas dire que nous n'allons pas faire affaire avec un ministère ou une société de la Couronne parce qu'elle ne paie pas. De plus, lorsqu'on a interjeté appel et que l'on s'est peut-être même tourné vers les tribunaux, le montant peut rester dans la colonne des montants à percevoir pendant longtemps, pendant même des années.

M. Massimo Pacetti: Je pensais particulièrement au cycle et je ne pense pas que vous puissiez commencer à recouvrer des montants avant un an.

M. Michel Dorais: Le recouvrement est assujéti à des règlements.

M. Massimo Pacetti: Je ne crois pas que vous seriez vraiment inquiet si dans un dossier 50 p. 100 des montants impayés auraient dû être recouverts il y a plus de 12 mois. Il devrait y avoir un seuil à partir duquel vous commencez non pas à paniquer mais à vous demander si en fait le montant pourra un jour être recouvert.

M. Michel Dorais: Vous avez raison, et vous avez en fait identifié une des faiblesses de notre système. L'infrastructure informatique actuelle nous donne le montant de la dette, mais ne nous dit pas nécessairement depuis quand elle existe. Il y a, par exemple, des clients qui figurent dans les comptes débiteurs et qui ont payé pour l'année 2004, mais pas encore pour l'année 2005. Ils sont toujours identifiés comme des dettes. Vous devez étudier le dossier pour savoir à quelle année correspond la dette. C'est ce qu'il faut améliorer.

M. Massimo Pacetti: Ce n'est pas un gros objectif pour vous?

M. Michel Dorais: Non, ça ne figure pas dans cette liste. Cela figure cependant dans le rapport de la VG. Elle avait cerné le problème. Nous sommes d'accord avec elle, et nous avons l'intention d'améliorer le système.

M. Massimo Pacetti: Merci.

Le président: Merci, monsieur Pacetti.

Mme Diane Ablonczy: Monsieur le président, j'aimerais avoir une précision.

Le président: Oui, allez-y, madame Ablonczy.

Mme Diane Ablonczy: Pour vous simplifier la tâche, puisqu'on parlait de renseignements supplémentaires, je désirais simplement obtenir des renseignements sur le comportement répréhensible concernant le traitement des contribuables. Cependant, je ne peux certainement pas accepter qu'on me dise que seules quatre personnes sur 40 000 employés méritaient une réprimande en raison de leur traitement des contribuables. Je n'arrive pas à accepter ce chiffre. Je pense qu'il faut donc que vous vous penchiez de plus près sur cette question.

Le président: Je me dois de vous rappeler que Mme Gauvin, qui a répondu à cette question, avait indiqué qu'il y a des seuils inférieurs, peut-être à l'échelle locale, je ne sais pas, qui ne font pas l'objet d'un rapport officiel mais sur lesquels on pourrait quand même renseigner le comité. N'est-ce pas ce que vous avez dit?

Mme Lysanne Gauvin: C'est exact.

Le président: Le comité a hâte de recevoir ces renseignements supplémentaires.

Monsieur Dorais, je tiens à vous remercier de votre exposé. J'aimerais également remercier votre équipe de vous avoir accompagné aujourd'hui. Vous pouvez quitter la table des témoins. Le comité doit rapidement régler quelques petits détails.

M. Michel Dorais: Merci, monsieur le président.

Le président: J'aimerais présenter un très bref rapport au comité sur certaines mesures que nous prendrons pour encourager les Canadiens à participer au processus de consultations prébudgétaires.

Nous attendons l'approbation officielle de notre budget de déplacement. Ça ne devrait pas tarder. J'ai hâte de travailler avec vous cet automne à Ottawa et dans les autres régions du pays.

Sur le site Internet du comité nous avons affiché une invitation qui s'adresse à tous les Canadiens les encourageant à comparaître devant le comité ou à lui faire parvenir un mémoire. De plus, nous ferons parvenir une lettre à tous les députés. Tous nos collègues recevront cette lettre qui les enjoint d'encourager les Canadiens à participer à ce processus consultatif. De plus, nous distribuerons les trousseaux pour les séances de discussion ouverte que vous avez déjà eu l'occasion d'examiner. Je vais de plus communiquer avec les bureaux de tous les whips et avec les présidents de caucus pour les encourager à tout faire, peu importe la méthode qu'ils emploieront, pour que l'on puisse assurer la plus grande participation du public canadien à ce processus de consultations.

Les membres du comité m'ont indiqué très clairement que nous voulons une participation des Canadiens mais que cette participation doit être limitée aux sujets qui ont déjà été cernés. J'ai noté par le passé une certaine tendance, souvent répétée chez bien des témoins, à passer à toutes sortes d'autres questions qui les intéressent particulièrement, mais qui ne relèvent pas nécessairement du mandat de notre comité, ou parfois à des questions auxquelles nous ne pourrions rien changer.

Je crois fermement dans l'axiome qu'on utilise en gestion de l'inventaire, à données exactes résultats erronés; je ne veux pas que le comité entende des renseignements erronés ou superflus et je ne veux surtout pas qu'il perde son temps. Je comprends qu'il faut rejoindre le plus grand nombre de Canadiens possible. Nous allons donc essayer de faire la part des choses. Nous allons encourager le plus grand nombre de Canadiens à participer au processus, mais par respect pour vous, mes collègues, nous voulons nous assurer que ces interventions porteront sur les questions que nous avons cernées et dont nous sommes chargés. Nous allons procéder de cette façon.

Monsieur Savage.

• (1705)

M. Michael Savage: J'aimerais poser une question. On a peut-être déjà abordé le sujet, mais si, par exemple, dans la région d'Halifax, région que nous allons visiter, nous connaissons des groupes et des organisations que nous voudrions inviter à comparaître, devons-nous en parler à la greffière?

Le président: Oui. J'encourage de plus les Canadiens qui suivent peut-être les travaux du comité à se renseigner auprès de la greffière.

Si je ne me trompe, la date butoir pour ceux qui désirent comparaître devant le comité est le 11 août; quant à ceux qui veulent présenter un document ou un mémoire au comité, ils doivent le faire parvenir au bureau de la greffière au plus tard le 5 septembre. Je vous encourage, comme nous devrions encourager tous nos collègues, à prendre les mesures qui s'imposent pour que les groupes d'intérêt et diverses associations sachent qu'ils peuvent, s'ils le désirent, participer à ce processus de consultations.

Je crois que cette consultation sera fort utile, comme elle l'a été par le passé, et j'espère que nous pourrons tous apprendre beaucoup; de plus, en utilisant de façon fort judicieuse le temps dont nous disposons, j'espère que nous pourrons déposer un rapport qui sera utile pour le Canada et les Canadiens.

J'aimerais terminer en remerciant personnellement tous les membres du comité. Comme vous le savez, je n'avais pas été président de quoi que ce soit depuis plusieurs années et je vous remercie de votre appui et de votre encouragement. Merci beaucoup.

Je dois avouer que je suis fort impressionné par la compétence de ceux qui font partie du comité. Je crois que nous avons une occasion unique d'agir aujourd'hui. Par le passé, les activités du comité étaient entachées de partisanerie; en raison de la proximité des élections fédérales et pour d'autres raisons cela avait eu un impact sur l'efficacité des travaux du comité. Je crois que nous avons une occasion rêvée de travailler ensemble pour formuler des propositions réalistes au cours des semaines et des mois qui viennent afin de produire un rapport auquel le gouvernement voudra donner suite. Cela sera le résultat du travail d'équipe et des efforts déployés par notre comité. Je vous en remercie.

Je veux également vous souhaiter un merveilleux été à vous et à vos familles ainsi qu'à vos employés. Profitez-en, relaxez, reposez-vous, parce qu'à l'automne nous aurons beaucoup de pain sur la planche.

M. Massimo Pacetti: Monsieur le président.

Le président: Oui, monsieur Pacetti.

M. Massimo Pacetti: Si c'est nécessaire, je ferai un rappel au Règlement. Je dois rappeler que je sais pertinemment que vous êtes nouveau en tant que président, mais n'oubliez pas qu'au début de la session nous avons demandé que la ministre du Revenu national et le ministre des Finances comparaissent devant le comité. On ne semble pas vraiment avoir fait beaucoup d'efforts pour assurer que les deux ministres témoignent devant le comité. Je ne sais pas vraiment quel est le problème.

Le ministre des Finances devait comparaître lundi. Sa comparution a été annulée, mais si je ne me trompe il a comparu devant le comité sénatorial. Je ne sais pas quel est le problème. Le comité peut se réunir n'importe quand. Je crois que nous sommes un comité important.

Je crois qu'il importe que le ministre des Finances compareisse devant notre comité pour discuter du bureau indépendant du budget, tout particulièrement puisque nous allons voter sur le projet de loi C-2 encore une fois demain, si je ne me trompe. Il faut vraiment faire des efforts pour assurer la comparution du ministre des Finances. Je ne sais pas quelle sera la réponse qu'on nous donnera, mais s'il nous faut attendre à l'automne, je ne vois pas vraiment dans quelle mesure nous pourrions faire connaître notre opinion sur la création de ce nouveau service.

De plus, nous avons également demandé que la ministre du Revenu national compareisse devant le comité. L'examen de l'ARC va prendre beaucoup trop de temps. Nous aurions dû être en mesure de terminer cette étude avant le congé d'été.

Je veux également demander que le président du conseil compareisse; encore une fois, si les ministres prennent le temps de venir comparaître devant le comité, il devrait être des nôtres pendant au moins une heure et demie ou même deux heures, de sorte que tous les députés, et non seulement les députés de l'opposition, puissent poser des questions.

Je n'ai pas reçu de réponses satisfaisantes à mes questions. Je le répète, j'ai été gentil, je n'ai pas déposé de motion, mais si c'est nécessaire je le ferai, et si je dois faire de l'obstruction, je le ferai. Il faut absolument que le comité entende les ministres.

Le comité ne peut fonctionner s'il n'entend pas les témoignages des ministres. Nous savons qu'il est venu pour la discussion des prévisions budgétaires. Il est venu pour une heure, il a présenté un exposé de cinq ou dix minutes, ce qui ne laissait que 50 minutes pour poser des questions sur un document qui faisait plus de 100 pages.

Je ne veux pas en faire tout un plat, mais je crains de ne pas avoir le choix, parce qu'il est absolument inacceptable que les ministres ne comparaissent pas devant les comités qui se penchent sur leurs dossiers.

● (1710)

Le président: Évidemment, j'accepte vos commentaires.

Mme Diane Ablonczy: Monsieur le président.

Le président: J'aimerais tout d'abord signaler que je pense que tous les membres du comité voudraient que les ministres comparaissent devant le comité le plus souvent possible.

Quand j'entends vos commentaires, ce n'est pas vraiment quoi que ce soit de nouveau puisque je me souviens d'avoir entendu d'autres députés faire les mêmes interventions au comité des finances, dans d'autres législatures. Évidemment c'est une préoccupation dont on fait souvent état, à juste titre d'ailleurs.

Cela dit, pour ce qui est de la ministre du Revenu, nous poursuivons notre étude, comme vous l'avez signalé, et nous continuerons nos travaux; la ministre du Revenu a indiqué qu'elle comparaitrait devant notre comité à l'automne. Franchement, je ne crois pas qu'il y ait lieu de s'inquiéter.

Pour ce qui est du bureau indépendant du budget parlementaire, comme vous le savez, le ministre n'avait pas vraiment eu de préavis, et avait convenu à la dernière minute de venir nous rencontrer. Puis en raison de circonstances particulières il a dû annuler cette rencontre.

Cela dit, nous faisons tout ce que nous pouvons pour que les ministres responsables viennent rencontrer le comité. Nous continuerons à faire des efforts en ce sens.

Madame Ablonczy, vous voulez faire un commentaire?

Mme Diane Ablonczy: Je voulais simplement signaler qu'à titre de secrétaire parlementaire j'avais fait savoir à votre porte-parole pourquoi le ministre ne pouvait être des nôtres. Il aurait voulu comparaître devant le comité mais c'était impossible, et j'avais tout expliqué à votre porte-parole. Le ministre a pu ce soir-là consacrer deux heures au comité sénatorial.

Comme vous le savez probablement, très souvent dans ces circonstances le secrétaire parlementaire est invité à remplacer le ministre comme témoin. Notre ministre désire vraiment comparaître devant votre comité et a l'intention de s'occuper lui-même de ce dossier justement pour avoir le plaisir de rencontrer le comité. Je veux simplement que tout le monde comprenne bien que ce n'était pas que le ministre ne voulait pas comparaître devant le comité. Pas du tout. Je vous assure que le ministre comparaitra devant le comité.

Le président: Monsieur Christopherson.

M. David Christopherson: Merci, monsieur le président.

Pour revenir à ce qui a été dit tout à l'heure, je pense qu'il faudra tout au moins une motion pour assurer la présence du ministre parce qu'il pourrait avoir un autre empêchement, ce genre de chose se produit. Je recommanderais d'adopter une motion pour garantir la présence du ministre. C'est à vous qu'il appartient de décider.

Je dois avouer que je ne savais pas que nous aurions suffisamment de temps parce que je pensais que tout pressait, mais je crois que si le temps nous le permet, il serait parfaitement approprié d'inviter le président du bureau, sinon tous les employés, pour qu'ils viennent nous dire tout au moins « nous croyons que tout va très bien, et nous pouvons nous occuper du dossier ». Si le temps nous le permet, si nous allons vraiment étudier de façon appropriée une loi qui prévoit un organisme de contrôle — tout particulièrement puisqu'il s'agit d'un modèle de gouvernance unique, fort différent en fait de ce qui existe dans le reste de la fonction publique — il faut accepter que lorsqu'on se sert de ce modèle, il faut non seulement que le commissaire vienne nous rencontrer pour représenter les fonctionnaires, mais également le président du bureau qui est responsable de l'évaluation indépendante de cette organisation. J'aimerais que l'on procède de cette façon.

S'il vous faut une motion, je suis disposé à la présenter, mais si vous voulez prendre note de cette proposition et agir plus tard, cela me convient également, monsieur le président.

Le président: C'est certainement ce que l'on a l'intention de faire, monsieur Christopherson. Je crois que c'est un bon conseil et je vous en remercie.

Puisqu'il n'y a pas d'autres interventions, j'aimerais vous souhaiter à tous un très bon été.

Oui, monsieur Pacetti.

M. Massimo Pacetti: Pour terminer sur une bonne note.

Je m'en remets à vous en ce qui a trait au ministre, mais si c'est possible, et encore une fois c'est peut-être parce que je veux qu'on

mette fin à cette étude, nous devrions essayer de régler le plus tôt possible le dossier de l'ARC dès notre retour, puis, si nous le désirons, nous pourrions entamer les consultations prébudgétaires et nous pencher sur certaines autres questions qui avaient déjà été cernées.

J'ai participé à la réunion du comité de l'industrie hier. Ce comité a présenté un rapport intérimaire sur le secteur de la fabrication au Canada. Il s'agit d'une étude sur la mondialisation et tous les facteurs connexes. Si vous avez quelques instants, en privé peut-être, j'aimerais que vous rencontriez le président du comité de l'industrie, parce que son comité a déjà entendu certains des groupes qui voudront sans aucun doute comparaître devant notre comité. Je ne propose pas d'éliminer les témoins mais plutôt d'éviter qu'il y ait répétition. Je pense qu'il serait utile de le rencontrer.

On pourrait de plus discuter de diverses autres questions. Ce comité va probablement vouloir voyager pour étudier certains secteurs particuliers. Peut-être pourriez-vous lui parler et de cette façon nous pourrions coordonner nos activités. Je pense qu'il y a plusieurs questions qui intéressent les deux comités.

Merci, monsieur le président, de votre indulgence.

• (1715)

Le président: Merci, monsieur Pacetti.

Merci, chers collègues.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

Published under the authority of the Speaker of the House of Commons

**Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :
Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:
<http://www.parl.gc.ca>**

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.