



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des finances

FINA • NUMÉRO 127 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 23 novembre 2017

Président

L'honorable Wayne Easter

Comité permanent des finances

Le jeudi 23 novembre 2017

•(1535)

[Traduction]

Le président (L'hon. Wayne Easter (Malpeque, Lib.)): La séance est ouverte.

Conformément au paragraphe 81(5) du Règlement, le Comité étudie le Budget supplémentaire des dépenses (B) 2017-2018: crédit 1b sous la rubrique Agence du revenu du Canada.

Nous accueillons aujourd'hui l'honorable Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national.

Nous recevons également les représentants de l'Agence du revenu du Canada, ou ARC: M. Hamilton, commissaire; Janique Caron, sous-commissaire intérimaire; Ted Gallivan, sous-commissaire de la Direction générale du secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes; et Frank Vermaeten, sous-commissaire de la Direction générale de cotisation, de prestation et de service.

Je vous souhaite à tous la bienvenue.

Je sais que la ministre et le commissaire ont chacun un exposé. Mais avant, nous avons une demande de budget de projet supplémentaire pour nos consultations prébudgétaires. C'est une procédure normale dans le cadre des consultations prébudgétaires. Nous demandons environ le même montant que nous avons dépensé ces dernières années. Vous avez le document sous les yeux. Il s'agit d'un montant supplémentaire de 29 900 \$. Est-ce que quelqu'un en fait la proposition?

M. Fergus en fait la proposition.

(La motion est adoptée. [Voir le Procès-verbal])

Le président: Comme c'est écrit sur le document, la somme servira aux témoins qui se sont manifestés.

J'ai une dernière chose à dire avant d'écouter votre rappel au Règlement, Tom.

J'aimerais souligner la présence des 43 étudiants de l'École nationale d'administration publique, qui sont ici aujourd'hui en compagnie de M. Rémy Trudel, un professeur et un ancien député de l'Assemblée nationale du Québec. Ils sont ici pour voir comment les choses se déroulent.

Je vous remercie tous.

On a invoqué le Règlement. La parole est à vous, monsieur Kmiec.

M. Tom Kmiec (Calgary Shepard, PCC): Monsieur le président, je ne voudrais pas prendre trop de temps étant donné qu'il est rare que des ministres comparaissent devant le Comité.

À la fin d'une des réunions ayant précédé celle-ci, vous avez dit que vous alliez dire aux responsables que les données nous posent problème. Je fais uniquement le suivi de la situation. Vous avez dit que pour l'instant, en tant que président, vous vous attendez à ce que

le commissaire en chef de l'ARC soit présent, et je pense que c'est le cas. Vous souhaitiez également que le commissaire apporte des données visant à démontrer, au meilleur des connaissances de l'ARC, le nombre de demandes, d'exceptions et de rejets qu'il y a eu comparativement à la situation d'il y a deux ou trois ans. En ce qui a trait au crédit d'impôt pour personnes handicapées en raison du diabète, vous vouliez aussi connaître les délais des demandes et leur vitesse de traitement au cours des cinq dernières années.

Je fais uniquement suite à votre demande, monsieur le président, pour être certain que les témoins savent que vous vous attendez à recevoir cette information. Puisqu'il n'y a pas eu de débat, je considère que le Comité en avise les témoins.

Le président: En effet. La greffière avait déjà envoyé l'information à l'ARC. Au fil de la séance, nous verrons quels renseignements le commissaire et la ministre pourront nous soumettre.

Je vous remercie de votre intervention. Cet avis avait été fait.

Nous allons maintenant commencer. Madame la ministre, la parole est à vous.

L'hon. Diane Lebouthillier (ministre du Revenu national): Monsieur le président, je suis ravie de participer à l'étude du Comité sur le Budget supplémentaire des dépenses (B).

[Français]

Le commissaire Bob Hamilton m'accompagne pour vous en dire plus à ce sujet et aborder d'autres questions après mon allocution.

Permettez-moi aussi de vous présenter trois hauts fonctionnaires de l'Agence du revenu du Canada: Janique Caron, sous-commissaire intérimaire de la Direction générale des finances et de l'administration; Ted Gallivan, sous-commissaire de la Direction générale du secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes; et Frank Vermaeten, sous-commissaire de la Direction générale de cotisation, de prestation et de service.

Tout d'abord, en tant que ministre du Revenu national depuis deux ans, j'aimerais donner aux membres du Comité un aperçu des récentes réalisations de l'Agence.

Premièrement, je tiens à rappeler que le gouvernement lutte sans relâche contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal. Nous repérons de plus en plus de stratagèmes de planification fiscale abusive qui ne respectent pas l'esprit de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Le gouvernement a investi près de 1 milliard de dollars dans le cadre des budgets de 2016 et de 2017 en réponse à ce problème complexe qui prive de ressources les services qui améliorent la qualité de vie de tous les Canadiens.

Les vérificateurs de l'Agence ont maintenant accès à des renseignements plus nombreux et plus précis que jamais, ce qui les aide à se concentrer sur les entreprises et les individus qui cherchent activement à éviter de payer leur juste part d'impôt.

Deuxièmement, nous avons renforcé nos partenariats internationaux grâce à notre collaboration avec les gouvernements d'autres pays. Les résultats parlent d'eux-mêmes. L'Agence mène actuellement plus de 990 vérifications en lien avec des structures financières à l'étranger. Elle enquête sur plus de 42 sociétés et particuliers qui détiennent des comptes à l'étranger. L'Agence a aussi imposé 44 millions de dollars en pénalités à des promoteurs et à des préparateurs de déclarations de revenus.

Troisièmement, en ce qui concerne notre travail pour offrir un meilleur appui aux peuples autochtones et aux personnes qui vivent dans des collectivités éloignées, l'Agence contribue activement à réaliser la promesse du gouvernement. Elle intensifie ses efforts de sensibilisation pour tenir ces personnes au courant des prestations dont elles peuvent profiter. L'Agence réduit aussi les obstacles qui les empêchent de faire une déclaration de revenus et de prestations.

En octobre dernier, à Yellowknife, j'ai présenté le plan d'action sur les consultations dans le Nord. Ce plan décrit les mesures d'amélioration des services de l'Agence aux habitants des régions éloignées pour les deux prochaines années.

Mon objectif principal est d'améliorer l'expérience que vivent les Canadiens qui utilisent les services fiscaux. Les Canadiens qui communiquent avec nous le font de bonne foi. Ce sont des clients importants, et pas seulement des contribuables. Ils sont en droit de recevoir des services de qualité en temps opportun. Afin d'améliorer l'expérience client, voici quelques-unes des dernières améliorations des services de l'Agence.

L'Agence a mis en place des services électroniques améliorés pour la production des déclarations, comme Préremplir ma déclaration. Ce service sécurisé permet aux Canadiens de gagner du temps en remplissant automatiquement certaines parties de leur déclaration au moyen de renseignements dont l'Agence dispose déjà.

L'an passé, plus de 86 % des Canadiens ont envoyé leur déclaration en ligne, soit près de 750 000 personnes de plus que l'année précédente.

En 2017, l'Agence a pris des mesures pour améliorer et moderniser ses services de centres d'appels. Nous avons embauché plus d'agents et nous avons amélioré les options de libre-service, ce qui laisse plus de temps aux agents pour répondre à des questions complexes.

L'Agence travaille par ailleurs à mettre à niveau sa technologie de mise en attente téléphonique et à améliorer ses programmes de formation pour veiller à ce que ses clients reçoivent le service de qualité qui leur revient.

Bien que je sois fière de ces réalisations, je suis pleinement consciente qu'il reste du travail à faire. Le rapport du vérificateur général de cette semaine était clair, et j'ai accepté l'ensemble de ses recommandations relativement à nos centres d'appels.

Dès notre premier budget, notre gouvernement a investi 50 millions de dollars étalés sur quatre ans afin d'améliorer la gamme des services que nous offrons à la population. Dès cette année, nos clients vont constater que ces investissements portent leurs fruits.

Je vous assure que nous sommes à l'écoute des Canadiens.

Nous savons que nous devons expliquer les mesures prises par l'Agence le plus clairement possible pour que tous comprennent ses intentions.

Nous demandons l'avis des Canadiens en vue de programmes et services gouvernementaux adaptés à ceux qui en ont besoin. Nous invitons les Canadiens à échanger avec l'Agence et à lui faire part de leurs préoccupations.

D'ailleurs, aujourd'hui, j'ai annoncé le rétablissement du Comité consultatif des personnes handicapées. Ce comité sera composé de 12 membres en provenance de différents milieux qui travailleront avec l'Agence dans l'optique de formuler des recommandations pour que celle-ci administre de façon plus juste, plus transparente et plus accessible les prestations pour les personnes handicapées.

La sensibilisation et la consultation sont essentielles, et l'Agence va continuer à travailler avec les Canadiens pour tenir compte de leur avis dans sa prise de décisions.

Monsieur le président, je cède maintenant la parole au commissaire Hamilton, qui va aborder le Budget supplémentaire des dépenses (B) et d'autres questions d'intérêt pour le Comité.

Merci de m'avoir invitée à prendre la parole devant vous aujourd'hui.

• (1540)

[Traduction]

Le président: Merci, madame la ministre.

Avant que vous commenciez, monsieur le commissaire Hamilton, je tiens à préciser que le Comité essaie normalement de se limiter au Budget supplémentaire des dépenses. Mais pour la séance d'aujourd'hui, la ministre est tout à fait ouverte à aller plus loin. Un rapport du vérificateur général a été déposé, comme elle l'a mentionné, et les membres du Comité auront peut-être d'autres enjeux à l'esprit. Comme président, je ne vais donc pas me limiter au Budget supplémentaire des dépenses. La séance sera ouverte à tout ce que vous aurez à l'esprit.

La parole est à vous, commissaire Hamilton.

M. Bob Hamilton (commissaire du revenu et premier dirigeant, Agence du revenu du Canada): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de m'avoir invité à présenter le Budget supplémentaire des dépenses (B) de 2017-2018 de l'ARC. Merci également de me donner l'occasion d'aborder les questions qui, comme vous le dites, pourraient provenir de différentes sources, mais qui comprennent les critères d'admissibilité au crédit d'impôt pour personnes handicapées, comme il avait été annoncé.

Au moyen de ce Budget supplémentaire des dépenses, l'Agence vise une augmentation de 44,9 millions de dollars de ses autorisations votées pour les deux éléments suivants.

[Français]

Premièrement, l'Agence demande 43,9 millions de dollars afin de mettre en oeuvre et d'administrer différentes mesures pour continuer à lutter contre l'évasion fiscale et la planification fiscale abusive, comme cela a été annoncé dans le budget de 2017.

•(1545)

[Traduction]

Ces mesures comprennent de nouveaux fonds pour les mesures relatives à la TPS/TVH, qui visent à prévenir l'évasion fiscale et à assurer le respect des lois fiscales, ce qui permettra à l'Agence d'augmenter le nombre de vérifications menées auprès des grandes entreprises à risque élevé. Elles comprennent aussi l'embauche de vérificateurs supplémentaires pour examiner les téléversements et aussi augmenter à huit le nombre d'équipes de vérifications de l'impôt des grandes entreprises pour l'exercice en cours, et jusqu'à 16 pour le prochain exercice. Ces équipes pourront cibler plus de contribuables à risque élevé, dont des multinationales. Ces mesures comprennent enfin l'élargissement de nos activités liées au renseignement d'entreprise.

Les 43,9 millions de dollars demandés représentent la première de cinq années pour le financement prévu dans le budget de 2017 afin de contrer l'évasion fiscale et la planification fiscale abusive.

[Français]

Le deuxième élément pour lequel l'Agence souhaite obtenir des fonds supplémentaires de 1 million de dollars, c'est la campagne publicitaire du gouvernement sur le nouveau crédit canadien pour aidants naturels.

[Traduction]

Cette campagne publicitaire vise à sensibiliser la population à l'égard du nouveau crédit d'impôt et à faire en sorte qu'un plus grand nombre de Canadiens admissibles le demandent dans leur déclaration de revenus. Elle permettra aussi de promouvoir le site Web Canada.ca, qui fournit des renseignements sur les impôts et les prestations.

Après l'approbation de ce Budget supplémentaire des dépenses, les autorisations révisées de l'Agence pour 2017-2018 totaliseront 4,4 milliards de dollars.

Bref, les ressources visées par ce Budget supplémentaire des dépenses permettront à l'Agence de mener à bien sa mission. En effet, elle pourra continuer d'administrer les impôts, les taxes, les prestations et les programmes connexes et de veiller au respect des lois pour les gouvernements de l'ensemble du Canada.

[Français]

Monsieur le président, je remercie le Comité de me permettre de donner des détails sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

[Traduction]

Je suis tout à fait disposé à répondre aux questions qui suivront.

Le crédit d'impôt pour personnes handicapées est non remboursable et aide les personnes handicapées, ou les membres de leur famille qui les soutiennent, à réduire l'impôt sur le revenu qu'ils doivent payer. L'Agence est toujours résolue à ce que tous les Canadiens reçoivent la totalité des crédits et prestations fiscales auxquels ils ont droit, y compris le crédit d'impôt pour personnes handicapées. L'Agence doit veiller à ce que ce crédit d'impôt non remboursable soit administré de façon équitable et selon la Loi de l'impôt sur le revenu. Les Canadiens s'attendent à ce que l'Agence fasse preuve de diligence raisonnable afin que les particuliers qui reçoivent des prestations et des crédits, dont le crédit d'impôt pour personnes handicapées, respectent les critères établis dans la Loi.

L'année dernière, quelque 770 000 Canadiens ont demandé le crédit d'impôt pour personnes handicapées. L'allègement fiscal qui en découle était de plus de 1,3 milliard de dollars en 2016-2017.

Je serai ravi de vous fournir cette information à l'écrit par exercice financier après la séance. Je dirai simplement que nous avons vu la valeur du crédit et le nombre de demandes augmenter d'année en année.

Comme la ministre l'a mentionné dans sa déclaration liminaire, l'Agence rétablit le comité consultatif sur les personnes handicapées pour tenir compte de la perspective d'un vaste éventail d'intervenants dans ses décisions. Ces points de vue permettront à l'Agence de savoir comment présenter l'information dans la demande de crédit, de façon à ce que tout soit clair pour l'ensemble des demandeurs.

Depuis longtemps, l'Agence consulte les Canadiens et les intervenants sur la façon d'administrer les impôts, les taxes et les prestations en général, et plus particulièrement le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Elle utilise les commentaires reçus lors de ces consultations pour améliorer la façon dont elle administre ce programme et pour communiquer les changements apportés aux Canadiens au moyen d'efforts de sensibilisation.

Par exemple, dans les pages Web du site Canada.ca, l'Agence diffuse des vidéos faciles à comprendre portant sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Celles-ci présentent divers scénarios afin que les personnes puissent déterminer si elles ont droit à ce crédit.

Grâce à de bonnes communications, c'est-à-dire bien écouter et bien informer, nous poursuivons nos efforts pour veiller à ce que l'administration du régime fiscal et de prestations soit juste, équitable et conforme aux lois pertinentes. Cela fait partie de notre objectif global de renforcer la confiance des Canadiens dans l'administration de nos programmes et services.

Nous nous ferons maintenant un plaisir de répondre aux questions des membres du Comité.

Merci.

Le président: Merci, monsieur le commissaire.

Nous allons entamer une série de questions. Je vous ai d'ailleurs fait parvenir des interrogations par l'entremise de la greffière, dont nous allons parler dans un instant. Comme nous le faisons généralement en présence de ministres, les quatre premiers intervenants auront cinq minutes plutôt que les sept minutes habituelles.

Commençons par Mme Sidhu.

Mme Sonia Sidhu (Brampton-Sud, Lib.): Merci, monsieur le président. Je partagerai mon temps avec Michael.

Ma question s'adresse à la ministre Leboutillier.

Madame la ministre, en tant que présidente du caucus multipartite sur le diabète, j'ai appris ces dernières semaines que des Canadiens et des parties intéressées craignent que les personnes atteintes de diabète de type 1 n'aient pas accès au crédit d'impôt pour personnes handicapées. Je suis ravie que votre secrétaire parlementaire et vous ayez pris le temps de me rencontrer pour parler de la situation et entendre les inquiétudes des intervenants et d'autres personnes.

Pouvez-vous nous dire ce que votre agence et vous faites afin de répondre à ces préoccupations?

•(1550)

L'hon. Diane Leboutillier: Je vous remercie de votre question. Je tiens moi aussi à vous remercier d'avoir pris le temps de me rencontrer. Je sais que vous êtes une ardente défenseuse des Canadiens atteints de diabète, ainsi que de vos électeurs de Brampton-Sud. Veuillez accepter mes excuses: je vais m'exprimer en français puisque mon anglais n'est pas très bon.

[Français]

Premièrement, j'aimerais préciser que nous avons rencontré des gens de Diabète Canada, de Diabète Québec et de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile Canada pour connaître leurs préoccupations et comprendre leurs points de vue. À la suite de ces rencontres, j'en suis venue à la conclusion qu'il était clair que l'Agence avait besoin d'un mécanisme pour recevoir des conseils sur ces questions.

C'est pourquoi j'ai annoncé aujourd'hui le retour du Comité consultatif des personnes handicapées. Un comité de ce genre avait été mis sur pied en 2004, mais avait été aboli par les conservateurs dès leur arrivée au pouvoir en 2006. Ces mêmes conservateurs se présentent aujourd'hui comme les défenseurs des plus vulnérables.

Le comité consultatif va travailler en collaboration avec l'Agence et réunira les principaux intervenants du milieu pour veiller à ce que toutes les mesures visant les personnes handicapées, incluant le crédit d'impôt pour personnes handicapées, soient administrées équitablement en vertu des dispositions de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Ce comité informera l'Agence des besoins spécifiques et des attentes des personnes handicapées, examinera les pratiques administratives de l'Agence et la conseillera sur celles-ci pour assurer une plus grande transparence et une meilleure accessibilité aux crédits, et formulera des recommandations sur la façon dont elle peut améliorer la qualité des services qu'elle offre aux personnes handicapées.

Je comprends très bien que le fait de vivre avec un handicap peut avoir des conséquences pour la personne en cause, sa famille et son environnement. C'est pourquoi je me suis engagée à ce que l'Agence administre les mesures pour les personnes handicapées de manière équitable, transparente et accessible.

Au cours des deux dernières années financières, le nombre de personnes acceptées a augmenté de 20 %. Nous avons travaillé en vue de simplifier les formulaires. Nous travaillons avec des infirmières praticiennes spécialisées, qui sont en mesure de remplir les formulaires pour les gens qui demeurent dans des régions où l'accessibilité à un médecin est plus difficile. L'Agence a aussi embauché des infirmières dans le cadre du programme des personnes handicapées.

J'invite le commissaire à compléter ma réponse.

[Traduction]

Mme Sonia Sidhu: Merci, madame la ministre.

Je cède maintenant la parole à Michael.

M. Michael McLeod (Territoires du Nord-Ouest, Lib.): Merci, monsieur le président. J'aimerais remercier la ministre.

J'étais ravi de vous entendre mentionner les Autochtones et les collectivités éloignées dans votre discours liminaire. Je représente les Territoires du Nord-Ouest, comme vous le savez, et j'étais très heureux que vous veniez nous visiter. Je pense que nous avons eu des échanges fort intéressants.

Je vous invite à nous en parler davantage et à nous dire comment l'ARC s'assurera que les collectivités autochtones ont un accès égal à ses nombreuses prestations.

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Le gouvernement est déterminé à renouveler la relation de nation à nation avec les peuples autochtones, ainsi qu'à s'assurer qu'ils reçoivent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit.

J'ai rencontré plusieurs collectivités autochtones pour discuter des problèmes liés à l'accès aux services de l'Agence, et je continuerai à le faire. Je viens moi aussi d'une région éloignée. Je sais donc très bien ce que c'est quand on est plus loin d'Ottawa. Comme le dit le proverbe, « loin des yeux, loin du cœur ».

L'Agence du revenu du Canada a adapté ses produits de communication en plusieurs langues autochtones. Nous travaillons en partenariat avec Service Canada. L'Agence a visité 698 collectivités autochtones dans l'ensemble du pays pour leur donner des renseignements sur les prestations.

Bien que l'Agence ait fait beaucoup de progrès, il reste du travail à accomplir, et nous allons le faire en collaboration avec les communautés autochtones et les partenaires dans les régions.

• (1555)

[Traduction]

Le président: Merci.

Veillez m'excuser, mais votre temps est écoulé. Vous avez légèrement dépassé le temps alloué, Michael.

Allez-y, monsieur Kelly.

M. Pat Kelly (Calgary Rocky Ridge, PCC): Notre comité a appris que le délai de traitement du crédit d'impôt pour personnes handicapées est passé de trois ou quatre semaines à plus de 40 semaines avant que le premier questionnaire ne soit envoyé au médecin du demandeur.

Quel est actuellement le délai de traitement d'une demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées? À quoi le retard est-il attribuable?

Le président: J'invite la ministre ou le commissaire à répondre, s'il vous plaît.

M. Pat Kelly: Madame la ministre, vous pouvez y aller, s'il vous plaît.

M. Bob Hamilton: Je peux répondre à la question.

Si nous prenons un instant pour aller au-delà des demandes de crédit pour personnes handicapées, nous constaterons une augmentation des délais de traitement et d'évaluation dans divers secteurs de l'Agence. La situation est attribuable à toutes sortes de raisons, y compris la transition que nous avons amorcée en novembre de l'année dernière dans le but d'harmoniser nos activités à l'évolution sur le plan électronique...

M. Pat Kelly: À l'heure actuelle, quel est le temps d'attente avant d'obtenir un crédit d'impôt pour personnes handicapées?

M. Bob Hamilton: Nous cherchons à traiter les dossiers dans un délai de huit semaines — selon les chiffres que j'ai en main —, mais le délai actuel est plus long et peut atteindre 10 semaines environ.

Je n'ai jamais entendu parler de 40 semaines. Je pourrai volontiers vérifier l'information. Je n'ai entendu parler d'aucun délai aussi long...

M. Pat Kelly: On a dit au Comité que c'était 40 semaines.

En réalité, les demandes de crédit d'impôt pour personnes handicapées sont-elles gelées? C'est aussi ce que nous avons entendu. Ces demandes de crédit d'impôt sont-elles actuellement bloquées?

M. Bob Hamilton: Les demandes ne sont pas gelées. Mais comme je l'ai indiqué, nous accusons un retard dans leur traitement. Nous essayons de le faire aussi vite que possible. Le problème ne se limite pas à ce crédit. Nous avons investi davantage pour essayer de surmonter cette période de transition, et nous nous attendons à ce que le niveau de service revienne à la normale dans les semaines à venir.

M. Pat Kelly: D'accord.

Madame la ministre, dans votre lettre de mandat, le premier ministre vous demande de faire de l'ARC une agence axée sur la clientèle, et de communiquer de façon proactive avec les Canadiens et les Canadiennes qui ne reçoivent pas les crédits d'impôt auxquels ils ont droit.

Mardi dernier, le vérificateur général a publié un rapport selon lequel les deux tiers des appels à l'Agence sont restés sans réponse. Parmi ceux qui ont obtenu une réponse, il semble que 30 % des personnes qui communiquent avec les centres d'appels reçoivent des informations erronées. Comment pouvez-vous communiquer de façon proactive avec les Canadiens, et comment pouvez-vous vous assurer de façon proactive que les Canadiens obtiennent les crédits d'impôt auxquels ils ont droit s'ils ne peuvent même pas rejoindre votre agence, et s'ils obtiennent des renseignements erronés en cas de réponse?

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Comme je l'ai mentionné, j'ai pris connaissance du rapport du vérificateur général et j'accepte toutes les recommandations qui s'y trouvent.

Dès notre premier budget, nous avons décidé d'investir 50 millions de dollars sur quatre ans notamment pour travailler à l'embauche de personnel dans les centres d'appels.

Je peux également vous dire que, contrairement à votre gouvernement qui, alors que Mme Kerry-Lynne Findlay était ministre, a effectué des compressions à l'Agence du revenu du Canada, nous y avons investi afin de mettre en place une nouvelle plateforme téléphonique qui permettra de mieux répondre aux besoins des clients qui téléphonent à l'Agence du revenu du Canada. La plateforme téléphonique date de 20 ans et est désuète.

Également, les compressions que vous avez effectuées ont touché la formation et le soutien aux employés. Nous allons donc travailler à la formation, car il est important de continuer d'offrir de la formation et du soutien pour que les Canadiens reçoivent la meilleure information possible.

Nous nous devons aussi de répondre aux normes et aux besoins des Canadiens, et non pas d'établir des normes qui prennent en considération les besoins de l'Agence du revenu du Canada.

[Traduction]

M. Pat Kelly: Vous n'aviez donc pris conscience de la gravité des problèmes de service à l'ARC avant le dépôt du rapport du vérificateur général mardi dernier? Quand avez-vous appris qu'il y avait des problèmes aussi sérieux à l'ARC sur le plan du service?

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Pas du tout. Je suis très contente de pouvoir vous dire qu'au cours des deux dernières années, j'ai visité la grande majorité des bureaux de l'Agence du revenu du Canada, je suis allée visiter les centres d'appels, j'ai rencontré les employés qui y travaillent et j'ai écouté des appels téléphoniques.

Dès l'année dernière, nous avons mis en place notre plan d'action afin de répondre aux besoins des Canadiens. Durant mes deux

années de travail sur le terrain, je me suis rendu compte à quel point les compressions que votre gouvernement avait faites avaient affaibli et détruit, pierre par pierre, les services de l'Agence du revenu aux Canadiens dans les centres d'appels. Vous devriez avoir honte de ce qui s'est passé.

● (1600)

[Traduction]

M. Pat Kelly: Votre ministère affirmait que 90 % des appels avaient reçu une réponse, alors que le vérificateur général a constaté que 64 % des appelants n'ont pas la ligne. Est-ce bien ce que votre personnel vous disait, à savoir que tous les appels obtiennent une réponse? Sinon, était-il d'accord avec le vérificateur général pour dire que l'Agence est incapable de répondre aux appels téléphoniques?

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Je vais laisser le commissaire répondre à votre question.

[Traduction]

M. Bob Hamilton: Je vais répondre à la question.

Avant le rapport du vérificateur général, nous étions déjà au courant de certains problèmes liés au système téléphonique. Nous utilisons une ancienne technologie, et nous avons déjà prévu de la remplacer l'année prochaine par un nouveau système qui nous permettra d'offrir le niveau de service auquel on peut s'attendre avec une technologie plus moderne. C'est le premier volet.

L'autre volet que le vérificateur général a soulevé est notre façon de rendre des comptes sur notre service. Par le passé, nous disions que ceux qui parviennent à notre centre d'appel obtiennent une réponse en deux minutes, 80 % du temps. Il faut toutefois réussir à avoir la ligne.

Notre façon de respecter cet engagement était de ne pas laisser passer tous les appels, de sorte que certaines personnes tombaient sur une ligne occupée. Ces gens devaient alors rappeler. C'est tout ce que nous pouvions faire avec notre technologie.

Nous convenons en effet qu'un certain nombre de personnes tombent sur une ligne occupée et doivent rappeler. Nous essayons maintenant d'investir un peu plus, en attendant la nouvelle technologie, afin d'améliorer ce service et d'assurer un équilibre convenable entre le temps d'attente sur la ligne et la rapidité de la réponse.

Les problèmes que le vérificateur général a soulevés n'étaient pas nouveaux, et nous étions d'accord avec ses recommandations. Nous avons d'ailleurs un plan d'action pour y donner suite. Nous l'entamons tout juste, mais il prendra vraiment forme l'année prochaine, lorsque nous aurons la nouvelle plateforme d'appels téléphoniques.

Le président: Vous avez dépassé le temps alloué de deux minutes.

Allez-y, monsieur Dusseault.

[Français]

M. Pierre-Luc Dusseault (Sherbrooke, NPD): Merci, monsieur le président.

Merci, madame la ministre.

C'est peut-être la seule occasion que je vais avoir de vous poser des questions sur la situation qui concerne M. Bronfman. Les libéraux ont refusé d'appuyer ma motion qui visait à mener une étude sur cette situation. J'espère donc obtenir des réponses.

D'abord, pouvez-vous commenter la situation concernant M. Bronfman?

L'hon. Diane Lebouthillier: Ce que je peux vous dire aujourd'hui, c'est que, selon moi, l'important est de laisser l'Agence faire son travail. Toutes les informations relatives aux Paradise Papers sont prises au sérieux par l'Agence du revenu du Canada.

M. Pierre-Luc Dusseault: Je comprends, mais pouvez-vous commenter le cas précis de M. Bronfman ou pas?

L'hon. Diane Lebouthillier: Non, je ne le peux pas. La loi m'interdit de commenter tout cas particulier.

M. Pierre-Luc Dusseault: Qu'est-ce que...

L'hon. Diane Lebouthillier: L'Agence du revenu reçoit 30 millions de déclarations de revenu par année, de particuliers ou d'entreprises, et je ne peux commenter aucune d'entre elles.

M. Pierre-Luc Dusseault: C'est parfait, vous avez répondu à ma question: vous n'avez pas le droit d'y répondre, la loi vous en empêche.

Quelles seraient les conséquences si vous parliez du cas précis d'un contribuable?

L'hon. Diane Lebouthillier: Je pourrais être passible d'emprisonnement.

M. Pierre-Luc Dusseault: D'accord.

Savez-vous que le premier ministre a parlé du cas précis d'un contribuable?

L'hon. Diane Lebouthillier: Je suis la ministre responsable de l'Agence du revenu du Canada. Personne n'est au-dessus des lois.

M. Pierre-Luc Dusseault: Pas même le premier ministre.

L'hon. Diane Lebouthillier: L'Agence du revenu va faire le travail qu'elle doit faire. Je peux vous assurer que, tant que je vais être en place, cela va se faire exactement de cette façon, c'est-à-dire que nous ne discuterons d'aucun cas particulier.

M. Pierre-Luc Dusseault: Avez-vous lancé une enquête au sujet de la déclaration du premier ministre, qui pourrait avoir enfreint la loi?

L'hon. Diane Lebouthillier: Je suis la ministre responsable de l'Agence du revenu du Canada.

M. Pierre-Luc Dusseault: Justement.

L'hon. Diane Lebouthillier: Je travaille avec les fonctionnaires de l'Agence du revenu. Ce que notre gouvernement a fait au cours des deux dernières années, c'est investir près de 1 milliard de dollars justement pour nous attaquer à l'évasion fiscale et à l'évitement fiscal.

M. Pierre-Luc Dusseault: En tant que ministre du Revenu national, êtes-vous responsable de faire appliquer la loi qui demande que tous les dossiers de contribuables demeurent confidentiels?

L'hon. Diane Lebouthillier: Tous les dossiers de contribuables sont confidentiels et vont demeurer confidentiels. Je peux vous assurer qu'aucun parlementaire, et je dis bien aucun, n'aura accès aux dossiers de l'Agence du revenu.

M. Pierre-Luc Dusseault: D'accord. Vous parlez ici du premier ministre, n'est-ce pas?

L'hon. Diane Lebouthillier: Pardon?

•(1605)

M. Pierre-Luc Dusseault: Vous parlez du premier ministre quand vous dites « aucun parlementaire », n'est-ce pas?

L'hon. Diane Lebouthillier: Je parle de tous les parlementaires, de l'entièreté des parlementaires.

M. Pierre-Luc Dusseault: Alors, on pourrait s'attendre à des conséquences, par exemple une peine d'emprisonnement.

L'hon. Diane Lebouthillier: Je ne crois certainement pas que vous aimeriez que la ministre du Revenu national parle de votre dossier ou du dossier d'un quelconque parlementaire. Ce serait complètement inconcevable.

M. Pierre-Luc Dusseault: C'est exactement ce que le premier ministre a fait. Il a dit, lorsqu'il se faisait questionner au sujet de M. Bronfman, qu'il était satisfait des réponses de ce dernier et de la structure fiscale qu'il avait mise en place aux îles Caïmans. Il a blanchi M. Bronfman en deux temps, trois mouvements, en une phrase. En tout cas, on a hâte de connaître les résultats de l'enquête que vous allez mener au sujet de M. le premier ministre et de savoir s'il a violé la loi.

J'aimerais aborder un autre sujet, soit celui du vérificateur général.

Comme on l'a déjà mentionné, l'un de vos engagements est de rendre les services plus accessibles. Sur le site de propagande du gouvernement, vous avez placé cet objectif de mandat dans la catégorie « engagement permanent ». Selon moi, la traduction devrait être « on s'en fout », ou plutôt « échec lamentable ». En effet, tous les résultats l'ont démontré: l'Agence ne répond pas aux appels téléphoniques, et quand elle le fait, 30 % des appelants reçoivent une mauvaise information.

Enregistrez-vous les appels lorsque les Canadiens composent le numéro général pour obtenir des renseignements?

L'hon. Diane Lebouthillier: Notre système téléphonique actuel ne permet pas d'enregistrer les appels téléphoniques. Nous devons mettre sur pied une nouvelle plateforme qui va répondre aux besoins des Canadiens.

Le commissaire Hamilton pourra vous donner plus de détails techniques sur les trois mesures que nous allons bientôt mettre en place.

M. Pierre-Luc Dusseault: Je connais ce dossier. Ma question visait simplement à savoir si vous enregistriez les appels.

Il semble que jusqu'à 30 % des contribuables se font donner une mauvaise information. Si un contribuable pense avoir obtenu une mauvaise information de l'Agence et qu'il subit des dommages à cause de cela, puisque vous n'enregistrez pas les appels, il ne peut recourir à aucun mécanisme pour prouver que c'est votre agence qui lui a donné une mauvaise information.

Vous engagez-vous aujourd'hui à dédommager tous les Canadiens qui auraient subi des dommages financiers à cause d'une information trompeuse fournie par un de vos agents?

L'hon. Diane Lebouthillier: Un programme est en cours à l'Agence et permet aux gens de contester les décisions qu'elle prend. Je vais inviter le commissaire à vous parler des particularités de ce programme.

M. Pierre-Luc Dusseault: Je connais ce programme, madame la ministre. Je vous ai demandé si vous étiez prête à dédommager un contribuable qui aurait subi des dommages.

Un contribuable considère que l'information qu'on lui donne est exacte, il prend cette information pour argent comptant et il s'appuie sur cela pour remplir des formulaires. Par la suite, il se fait dire que ce n'était pas la bonne façon de faire et qu'il doit à l'Agence 200 \$, 300 \$ ou même 2 000 \$. Que faites-vous dans un tel cas? En prenez-vous la responsabilité?

M. Bob Hamilton: Une partie intéressante du rapport du vérificateur général traite de la qualité de nos réponses. Nous nous concentrons maintenant sur la formation de notre personnel pour qu'il puisse donner de bonnes réponses aux questions. C'est la première chose.

Les gens ont la possibilité de déposer une plainte et de s'opposer à une décision de l'Agence. Nous avons un mécanisme de contestation qui leur permet de donner un autre point de vue d'une situation donnée.

Avec la nouvelle technologie, nous aurons la capacité d'enregistrer les appels à l'avenir, mais pour le moment, nous ne pouvons pas le faire. Nous prenons des mesures pour améliorer la formation. Quand la nouvelle technologie sera disponible, nous aurons la possibilité d'enregistrer les appels, ce qui améliorera nos services.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie tous.

Avant de laisser la parole à M. Sorbara, M. Kmiec a mentionné tout à l'heure que nous avons dit, lors d'une réunion précédente, qu'il nous faut des données.

Ma question s'adresse vraiment à vous, monsieur le commissaire. Permettez-moi de vous rappeler le contexte de cette discussion.

Partout où nous allons, et à chaque arrêt, tous les membres du Comité ont entendu des personnes atteintes de diabète de type 1 ou des proches de ces personnes. Ils disaient que depuis mai, des changements ont été apportés au traitement des demandes, de leur point de vue. Il y a plus de refus. Hier, certains d'entre nous ont vu une demande qui portait la mention « Refusée », sur laquelle une section était encerclée.

Pour notre part, nous ne savons plus qui croire. L'ARC nous dit qu'il n'y a eu aucun changement. Je peux cependant vous assurer que la population en a constaté un. Je peux vous donner l'exemple d'une mère de deux enfants, tous les deux atteints du diabète de type 1. La demande de l'un a été refusée, alors que celle de l'autre a été acceptée.

Pouvez-vous nous fournir des données dans le sens du procès-verbal que nous vous avons envoyé, pour montrer les délais de traitement et les taux d'acceptation et de refus des demandes au cours des deux ou trois dernières années? Y a-t-il eu un changement, ou plus de refus que par le passé? Si oui, quelle en est la raison?

•(1610)

M. Bob Hamilton: J'aimerais répondre à cette question en deux points. Le premier a trait au crédit d'impôt pour personnes handicapées de façon générale, et le deuxième porte sur les traitements de survie du diabète. Je me ferais également un plaisir de vous fournir ces renseignements par écrit. Je ne vais pas m'étendre longuement sur ces sujets.

En ce qui concerne le premier, de façon générale, je vous ai fourni quelques statistiques, mais nous pouvons surveiller les taux d'approbation des réclamations de crédits pour personnes handicapées au cours des dernières années, et elles sont en hausse. Je vous ai donné le chiffre de 765 000 contribuables qui ont utilisé le CIPH l'an dernier, ce qui représente une hausse de 8 % par rapport à l'année

précédente. Ces crédits ont totalisé environ 1,3 milliard de dollars. Je peux vous fournir ces chiffres, même s'ils ne se rapportent pas précisément au point que vous venez de soulever. Je veux simplement vous dire que nous surveillons ces chiffres de façon générale, et nous avons de bonnes statistiques.

À l'heure actuelle, le crédit d'impôt pour personnes handicapées est offert aux gens pas tant selon la maladie dont ils souffrent, mais plutôt selon la façon dont leur maladie a une incidence sur leur vie. C'est ce qui est prévu dans la loi, et c'est ainsi que nous l'administrons.

Nous ne recueillons pas des données systématiques sur le diabète par rapport à un autre type de handicap, alors je ne peux pas vous fournir des statistiques concernant ce chiffre ventilé, et certainement pas pour les derniers mois.

Le ministre nous a demandé d'examiner comment nous recueillons les données et comment nous pourrions nous améliorer. Pour l'instant, nous prenons manuellement des dossiers, mais c'est un processus compliqué. Nous faisons bien des choses automatiquement, mais nous allons prendre des dossiers manuellement. Nous sommes au beau milieu du processus, ou pas tout à fait. Nous en sommes aux premières étapes, et nous espérons avoir terminé vers la fin de l'année. Nous aurons une meilleure idée de la situation.

Une question que nous devons nous poser est si nous devrions le faire pour l'ensemble des handicaps. Nous devons y songer, mais le ministre et vous avez demandé de voir si nous pouvons nous améliorer pour colliger ces données. Je ne peux pas vous fournir des statistiques sur le diabète en particulier, et pas depuis mai. Je peux vous dire que, de façon générale, l'utilisation et les coûts associés au crédit ont augmenté. On prévoit qu'ils augmenteront dans le futur, mais ce sont des projections.

Nous pourrions vous fournir une réponse plus tard, et nous remettrons certainement cette donnée au Comité de la condition des personnes handicapées pour que nous puissions en discuter et mieux comprendre ce qui se passe.

Comme le ministre l'a dit, nous cherchons toujours des moyens d'améliorer notre administration. Nous discutons avec des professionnels de la santé. Nous essayons de communiquer le plus efficacement possible avec les gens au sujet des règles, si bien que nous avons hâte de pouvoir fournir cette donnée pour éclairer les discussions du Comité afin qu'il puisse aller de l'avant à partir de là.

Le président: Les données que vous pourrez nous fournir par écrit seront importantes, mais je pense parler au nom de tous les membres du Comité lorsque je dis que nous avons tous des électeurs qui souffrent de diabète de type 1 et qui se sont vu refuser le crédit. Le crédit d'impôt pour personnes handicapées est important pour eux.

Je vais probablement demander à Mme Goldsmith-Jones d'expliquer ce qu'elle sait à propos de la question si nous avons du temps avant la fin de la réunion, mais c'est un grave problème. Pour les familles qui se sont vu refuser le crédit d'impôt, notre tentative de leur en expliquer les raisons est tout simplement inadéquate. Nous avons des gens en larmes qui nous appellent et qui ne peuvent pas comprendre pourquoi ils y avaient droit et que maintenant ils n'y sont plus admissibles. Un changement s'impose. Je ne sais pas quel devrait être ce changement, mais je dois dire que je sais ce qui se passe actuellement et je pense que tous les membres du Comité seront d'accord avec moi que les refus d'accorder le crédit d'impôt sont très inacceptables.

On vous écoute, monsieur Sorbara.

•(1615)

M. Francesco Sorbara (Vaughan—Woodbridge, Lib.): Merci, monsieur le président.

[Français]

Madame Lebouthillier, soyez la bienvenue au Comité permanent des finances. Je vous remercie de votre travail visant à aider la classe moyenne.

[Traduction]

J'ai quelques questions à poser aujourd'hui.

Nous venons de terminer de lire le rapport de l'ARC, où l'on décrit plusieurs mesures pour les contribuables au Canada. Nous savons que pendant les 10 années où les conservateurs étaient au pouvoir, un certain nombre d'organismes ont subi des compressions et une réduction de leurs dépenses, ou n'ont pas vu leur budget augmenter, ce qui a réduit leur efficacité au fil du temps. Je voulais savoir ce que notre gouvernement fait pour s'assurer que des organismes comme l'ARC reçoivent les ressources dont ils ont besoin pour lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal et veiller à ce que les déclarants aient confiance dans le système en place.

Merci, madame la ministre.

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Dans le cadre de nos deux premiers budgets, nous avons investi près de 1 milliard de dollars. Comme nous l'avons dit et répété, ce sont des budgets historiques dans lesquels le gouvernement a accordé la priorité à la lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif. Cela nous a permis d'embaucher 100 vérificateurs. Le gouvernement conservateur, en revanche, avait aboli 50 postes de vérificateurs affectés à l'évasion fiscale à l'international.

En date du 30 septembre 2017, ces fonds avaient permis à l'Agence de mener plus de 990 vérifications et 42 enquêtes criminelles liées aux structures financières à l'étranger. Ces activités sont toujours en cours.

C'est le travail que ces investissements permettront à l'Agence du revenu du Canada d'accomplir au cours des cinq prochaines années. Le premier budget, accepté en 2016, couvrait la période se terminant en 2021. Le budget de 2017 prévoyait des fonds supplémentaires. Cela nous permettra de travailler au dossier de l'évasion fiscale jusqu'en 2022.

M. Francesco Sorbara: Merci beaucoup, madame la ministre.

[Traduction]

J'ai une question complémentaire concernant l'écart fiscal au Canada. Pourriez-vous, ou l'un des fonctionnaires pourrait-il, expliquer comment on calcule ou évalue l'écart fiscal au Canada à l'heure actuelle?

De toute évidence, notre gouvernement a pris un certain nombre de mesures pour s'assurer que tous les citoyens et organismes canadiens paient leur juste part d'impôt. Pourrions-nous avoir des précisions à ce sujet?

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Contrairement au gouvernement conservateur qui nous a précédés, notre gouvernement a décidé de se pencher sur l'écart fiscal. Nous l'avons promis aux Canadiens et c'est exactement ce que nous faisons. Nous avons adopté une approche basée sur les faits. À ce jour, nous avons démontré notre engagement en ce qui a trait à l'estimation de l'écart fiscal. Nous avons en effet publié trois études depuis juin 2016. Nous continuons nos efforts

relativement à l'écart fiscal. C'est ce à quoi s'attendent les Canadiens. À l'été 2018, nous allons déposer un autre rapport sur le volet international de l'écart fiscal.

J'invite le commissaire Hamilton à vous donner plus de détails à ce sujet.

[Traduction]

M. Bob Hamilton: J'ajouterais quelques brèves observations sur l'écart fiscal.

Nous avons mené trois études, comme la ministre l'a dit, dont une sur la TPS et une sur l'impôt sur le revenu des particuliers. Nous avons effectué celle sur l'impôt sur le revenu des particuliers plus tôt cette année, en juin, et nous avons évalué que l'écart était d'environ 8,7 milliards de dollars. Nous en avons fait une semblable pour la TPS. Nous espérons en faire une sur l'imposition des sociétés dans le futur.

Nous agissons. En juin, nous avons invité des experts de partout dans le monde pour participer à un séminaire sur l'écart fiscal, car ce n'est pas facile à calculer. Tous les pays vous le diront. C'est un calcul complexe et de nombreuses hypothèses sont émises, mais nous estimons que nous pouvons essayer de le calculer, tout en reconnaissant qu'il peut y avoir des problèmes méthodologiques. Cependant, nous serons ouverts à l'idée d'essayer, et nous élaborerons quelque chose.

La prochaine étape de notre processus, comme la ministre l'a dit, est d'évaluer un écart fiscal international au cours de la prochaine année, en 2018, et c'est encore plus compliqué. Je peux vous dire à l'heure actuelle qu'aucun autre pays ne le fait. Nous allons voir comment les choses se passeront. Nous allons essayer.

La Suède a essayé de le faire il y a quelques années. Elle ne le fait pas à l'heure actuelle, car la méthodologie est encore plus difficile, mais nous allons essayer de le faire. Nous ferons de notre mieux, émettrons des hypothèses et effectuerons le calcul. Puis nous le ferons à l'échelle nationale.

Nous réalisons des progrès, tout en reconnaissant que ce n'est pas un calcul simple. Nous devons être prudents quant à la façon de traiter les chiffres et les assortir de réserves.

•(1620)

Le président: Allez-y, monsieur Poilievre.

L'hon. Pierre Poilievre (Carleton, PCC): En vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, les personnes souffrant de diabète ont droit de recevoir le crédit d'impôt pour personnes handicapées si leur médecin juge qu'elles ont besoin de 14 heures ou plus de traitement de survie par semaine. Tout au long du mandat du gouvernement conservateur précédent et jusqu'à il y a un an dans le cadre du mandat de la ministre, tous les diabétiques dont le médecin a certifié qu'ils répondaient au critère recevaient le crédit d'impôt. Il leur permettait d'économiser environ 1 500 \$ d'impôt par année.

Puis étrangement, en mai, des propos comme les suivants ont commencé à être prononcés, et je veux savoir si la ministre approuve et défend ces propos. Je cite: « Un adulte qui gère son insulinothérapie de manière autonome sur une base régulière ne satisfait pas au critère de 14 heures par semaine, à moins de circonstances exceptionnelles. »

Cette déclaration est utilisée pour refuser le crédit d'impôt pour personnes handicapées à des milliers de Canadiens qui souffrent de cette maladie. Ce ne sont qu'une partie des personnes touchées. Ce sont des gens qui étaient admissibles au crédit d'impôt depuis des années.

La ministre approuve-t-elle cette déclaration dans les lettres de refus? Croit-elle que les personnes qui gèrent leur propre traitement par l'insuline sont peu susceptibles d'être admissibles au crédit d'impôt, oui ou non?

Le président: Allez-y, madame la ministre.

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Je veux dire aux gens ici, autour de la table, qu'en ce qui concerne le crédit d'impôt pour les personnes handicapées, la Loi de l'impôt sur le revenu n'a pas changé. Aucune modification n'a été apportée aux critères d'admissibilité au crédit d'impôt pour les personnes handicapées.

Par ailleurs, je peux vous dire qu'à l'Agence du revenu, nous travaillons actuellement à améliorer les communications que nous avons avec les gens pour qu'elles soient beaucoup plus respectueuses, beaucoup plus faciles à comprendre...

[Traduction]

L'hon. Pierre Poilievre: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: ... et pour qu'elles se fassent aussi dans le respect des lois.

[Traduction]

Le président: Madame la ministre, j'ai un rappel au Règlement, mais je dois dire, monsieur Poilievre, que vous n'avez pas donné suffisamment de temps à la ministre pour répondre. Quel est le rappel au Règlement?

L'hon. Pierre Poilievre: J'ai demandé si la ministre approuve le libellé que son ministère a choisi de mettre dans les lettres de refus envoyées aux personnes qui souffrent du diabète. Jusqu'à présent, elle est très loin d'avoir abordé la question.

Le président: Je ne pense pas que c'est un rappel au Règlement.

La parole est à vous, madame la ministre.

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Ce que je vous dis, c'est qu'à l'Agence du revenu, nous travaillons actuellement à améliorer les communications que nous avons avec tous les Canadiens pour qu'elles soient beaucoup plus respectueuses et pour qu'elles expliquent bien les lois aux Canadiens. Que ce soit dans le cas de refus ou d'acceptations, nous nous efforçons d'être beaucoup plus humains dans nos communications. Cela fait partie de ma lettre de mandat d'humaniser les services de l'Agence du revenu.

L'hon. Pierre Poilievre: Vous parlez de faire preuve de beaucoup plus d'humanité. Je me demande si les mots que je lirai et que vous aurez écrits vous-même, madame la ministre, feront montre d'humanité.

[Traduction]

Vous avez écrit à la fin de juillet, de votre propre main, que « les adultes qui gèrent leur insulinothérapie de façon autonome sur une base régulière ne répondent probablement pas au critère des 14 heures par semaine ». Vous avez pris la décision en faisant cet énoncé de passer outre l'avis de centaines de médecins qui ont validé que ces personnes étaient admissibles au crédit d'impôt.

Comment pouvez-vous nous parler de votre humanité lorsque vous avez rédigé une lettre comme celle-là et refusé le crédit à toutes ces personnes, lorsque vous avez personnellement renversé les décisions de médecins partout au pays?

• (1625)

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Je peux vous dire qu'entre 2015 et 2017, le nombre d'acceptations des demandes du crédit d'impôt a augmenté de 20 %. Nous avons rendu le crédit d'impôt beaucoup plus accessible. Nous avons simplifié les formulaires. Nous avons réembauché des infirmières. Nous permettons aussi aux gens d'avoir accès à des infirmières praticiennes spécialisées qui peuvent répondre aux questions et remplir les formulaires.

C'est ce que nous faisons, à l'Agence du revenu, afin que les gens reçoivent les crédits d'impôt auxquels ils ont droit.

Je demanderai à M. Hamilton de vous donner plus de détails au sujet des aspects techniques.

[Traduction]

L'hon. Pierre Poilievre: Monsieur Hamilton, merci beaucoup d'accepter de répondre à mes questions à ce sujet.

J'ai lu la déclaration à deux reprises: dans les lettres de refus envoyées à des milliers de diabétiques et dans la lettre rédigée par la ministre, qui a personnellement interféré pour passer outre la recommandation de médecins au pays.

Voici la question que j'ai pour vous: est-ce toujours la politique de l'ARC qu'une personne qui s'administre elle-même un traitement d'insuline n'est pas admissible au crédit d'impôt pour personnes handicapées? Est-ce la politique de l'ARC, oui ou non?

M. Bob Hamilton: Notre politique consiste à administrer les mesures prévues dans la loi, alors ce peut être oui ou non, mais je vous dirais que la loi prescrit, comme vous l'avez signalé, que le traitement doit exiger 14 heures par semaine. Il faut donc se demander si la personne, dans sa situation particulière, a besoin d'autant de temps pour son traitement.

L'hon. Pierre Poilievre: Qui prend la décision?

M. Bob Hamilton: Je vais décrire le processus pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

Tout d'abord, la personne soumet un formulaire, le T2201...

L'hon. Pierre Poilievre: Qui prend cette décision? Je ne vous demande pas de décrire le processus.

M. Bob Hamilton: Non, mais cela fait partie du... Le processus vous explique comment la décision est prise...

L'hon. Pierre Poilievre: Pardonnez-moi. J'invoque le Règlement, monsieur le président.

M. Bob Hamilton: ... puis le professionnel de la santé...

L'hon. Pierre Poilievre: J'ai un rappel au Règlement.

Le président: Vous devez accorder du temps au commissaire pour répondre à votre question. Quel est votre rappel au Règlement?

L'hon. Pierre Poilievre: Je veux seulement savoir qui décide si une personne satisfait au critère. Je ne me pose pas de question sur le long processus. Qui prend la décision?

Le président: Ce n'est pas un rappel au Règlement.

Allez-y, monsieur le commissaire.

M. Bob Hamilton: Oui, ce n'est pas un long processus, mais je pense qu'il est important de le comprendre. Vous soumettez le formulaire. Le professionnel de la santé remplit la partie du formulaire qui dit que la personne souffre de diabète et doit suivre un traitement de survie et essaie d'expliquer si elle satisfait aux critères de la loi, mais nous ne donnons pas au médecin la responsabilité de déterminer si la personne est admissible en vertu de la loi. Nous pouvons communiquer avec le médecin pour lui poser des questions supplémentaires, par exemple, et lui demander de nous décrire plus en détail la situation de la personne, qui peut souffrir de différentes maladies.

Au final, nous décidons si le cas est conforme à la loi, mais nous le faisons en tenant compte de l'avis du médecin. Souvent, nous devons poser plus de questions, et ce peut être fait par l'entremise de lettres auxquelles vous avez fait référence pour assurer un suivi de l'avis du médecin, afin que nous puissions obtenir les meilleurs renseignements...

L'hon. Pierre Poilievre: Utiliserez-vous...

Le président: Vous avez largement dépassé votre temps de parole. Je vais céder la parole à M. Fergus. Nous reviendrons à M. Albas ou vous, et vous pourrez approfondir vos questions à ce moment-là.

Allez-y, monsieur Fergus.

[Français]

M. Greg Fergus (Hull—Aylmer, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. Hamilton. C'est dans le même ordre d'idées que celle que M. Poilievre vient de poser.

[Traduction]

Monsieur Hamilton, vous avez fait savoir qu'il y a eu 765 000 demandeurs l'année dernière. C'est une hausse de 8 % par rapport à l'année précédente qui totalise environ 1,3 milliard de dollars en crédits d'impôt pour personnes handicapées.

Depuis au moins un mois maintenant, il y a une controverse publique sur les préoccupations des Canadiens qui se prévalent habituellement de ce crédit d'impôt dont ils ont entendu parler en mai. Vous nous avez assurés au Comité que la loi n'a pas changé et qu'aucun règlement n'a changé, mais quelque chose a certainement changé.

Dans le cadre de votre rôle de sous-ministre en quelque sorte comme commissaire, pouvez-vous faire une supposition éclairée sur ce qui a changé dans les procédures?

M. Bob Hamilton: Ce que je peux vous dire, d'après ce que je sais à l'heure actuelle... Je pense avoir dit plus tôt que nous allons revenir en arrière et examiner quelques dossiers précis pour essayer d'obtenir des données et évaluer la situation. Pas tous ceux qui présentent une demande sont admissibles; il y a un processus en place pour déterminer l'admissibilité. Nous devons examiner les cas particuliers de cette année et des années précédentes pour déterminer si nous prenons des décisions appropriées, si la disposition est administrée conformément à la loi.

Je tiens à dire, et je voulais ajouter cette observation pertinente à la réponse précédente, que si une personne juge que nous avons pris une mauvaise décision, que nous n'avons pas pris en considération tous les renseignements de façon adéquate, elle peut toujours interjeter appel ou avoir recours au processus d'appel normal que j'ai mentionné plus tôt. Nous avons une entité distincte qui entend les

appels. Vous pouvez nous fournir de nouveaux éléments d'information.

Nous veillons à ce que les gens le sachent, et je le dis aujourd'hui. Si une personne estime que nous avons pris une décision inadéquate à partir des renseignements qu'elle nous a fournis, ou si des éléments d'information étaient manquants, elle peut toujours communiquer avec nous ultérieurement. Elle peut interjeter appel, mais à l'heure actuelle, je dirais qu'il y a une foule de raisons pour lesquelles une personne peut ne pas être admissible. Je ne peux pas me prononcer sur des cas précis.

• (1630)

M. Greg Fergus: Je comprends. Il y a eu des changements cette année par rapport à l'année dernière. Si c'était une légère hausse ou si quelques personnes seulement avaient été touchées par le changement, je ne pense pas que nous en aurions entendu parler, mais le fait est que beaucoup de personnes semblent avoir été touchées. Des personnes qui étaient des bénéficiaires réguliers de ce crédit d'impôt dans le passé n'y sont plus admissibles depuis mai 2017.

Nous connaissons la distinction entre la ministre et le commissaire. Nous savons que l'organisme a une perspective indépendante. Je ne vous demande pas de parler de cas précis, mais il y a certainement eu un changement systémique. Je ne sais pas si c'est une nouvelle façon de voir les choses, mais il semble y avoir une augmentation importante et notable des lettres de refus.

Je ne sais pas quel est le pourcentage. J'ignore à combien le chiffre s'élève. Nous serons ravis de recevoir ce renseignement lorsque vous parcourrez les dossiers un à un, mais il y a certainement eu un changement dans la façon d'examiner ces dossiers. Avons-nous une idée de ce qui se passe?

M. Bob Hamilton: Sans avoir tous les renseignements...

M. Greg Fergus: Je veux seulement votre meilleure hypothèse.

M. Bob Hamilton: Je dirais que deux choses pourraient y contribuer. La première, plus graduelle, est liée aux changements technologiques, ce qui pourrait signifier que les handicaps ont maintenant une moins grande incidence sur la vie quotidienne des gens. Le diabète pourrait être un exemple. Il s'agit d'une tendance générale. On assiste à l'émergence de nouvelles technologies qui facilitent les choses, et puisque le crédit d'impôt pour personnes handicapées est fondé sur l'incidence d'un handicap sur la vie quotidienne, c'est une possibilité. Je sou mets cette hypothèse.

Le deuxième aspect est le suivant: comme la ministre l'a indiqué, nous visons toujours à collaborer avec les professionnels de la santé et les personnes handicapées pour veiller à simplifier les formulaires et à obtenir tous les renseignements dont nous avons besoin. Par exemple, nous communiquons avec les médecins pour leur demander les motifs pour lesquels une personne est admissible au crédit d'impôt. Ils nous ont demandé de simplifier la lettre, parce qu'ils ont parfois de la difficulté à déterminer une base sur laquelle fonder cette conclusion. Nous avons donc apporté des modifications.

Une chose de ce genre aurait-elle pu changer la donne? C'est un aspect que nous devons examiner, mais j'aimerais voir les chiffres réels. Pour nous, en fin de compte, la question est de savoir si cela est administré équitablement et conformément à la loi. C'est ainsi que nous...

Le président: Je suis désolé, commissaire, mais la ministre a indiqué qu'elle devait partir bientôt.

Allez-y, monsieur Albas.

M. Dan Albas (Central Okanagan—Similkameen—Nicola, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame la ministre, lorsqu'il a été interrogé sur les liens de M. Bronfman avec le stratagème d'évasion fiscale aux îles Caïmans, le premier ministre a affirmé avoir obtenu l'assurance que toutes les règles avaient été suivies et être satisfait des réponses obtenues.

Madame la ministre, êtes-vous d'accord avec le premier ministre?
[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Ce que je peux vous dire, c'est que c'est complètement ridicule de suggérer que le premier ministre va s'ingérer dans des cas qui relèvent de l'Agence du revenu.

[Traduction]

M. Dan Albas: Êtes-vous d'accord avec cette affirmation, oui ou non?

•(1635)

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Je vous dis que c'est ridicule de dire que le premier ministre va s'ingérer dans des cas qui relèvent de l'Agence du revenu.

[Traduction]

M. Dan Albas: Vous êtes consciente que le premier ministre parle au nom du gouvernement. Le premier ministre est celui qui vous a nommée à votre poste, madame la ministre. Êtes-vous d'accord avec l'affirmation que le premier ministre a faite au public, oui ou non?

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: C'est ridicule de dire que le premier ministre va s'ingérer dans des cas qui relèvent de l'Agence du revenu. Nous allons laisser à l'Agence du revenu le soin de faire son travail.

Toutes les informations qui concernent les Paradise Papers sont prises très au sérieux par l'Agence. Si des accusations doivent être portées, ce ne sera certainement pas à aucun des parlementaires de le faire.

[Traduction]

M. Dan Albas: J'ai posé une question très simple. Si elle veut toujours répéter la même chose, je vais changer de stratégie.

Monsieur Hamilton, je vous remercie du travail que vous faites au nom des Canadiens. En 2013, le vérificateur général a indiqué que l'ARC avait fait un excellent travail dans l'affaire de la liste du Liechtenstein et que vous avez pris les mesures appropriées. J'espère qu'on vous offre un appui comparable dans vos activités actuelles, que les documents comme les Paradise Papers révéleront d'importantes ramifications et que vous ferez un suivi à cet égard.

Monsieur le commissaire, vous avez indiqué avoir créé un comité chargé des questions relatives au crédit d'impôt pour personnes handicapées. Ce comité peut-il exercer une surveillance opérationnelle?

M. Bob Hamilton: Le comité ne pourra pas exercer une surveillance opérationnelle. Nous travaillons toujours à l'établissement de son mandat, mais son rôle sera de nous fournir des conseils sur des questions administratives, par exemple sur la façon dont nous pouvons améliorer les communications et sur certains enjeux émergents que nous devons commencer à examiner.

M. Dan Albas: Donc, un rôle uniquement consultatif. Le comité présentera des observations sur la façon dont l'ARC agit, mais n'aura

pas un rôle opérationnel ou semblable à celui d'un tribunal en ce qui concerne les appels. Est-ce exact?

M. Bob Hamilton: Non, son rôle sera d'offrir des conseils.

M. Dan Albas: Donc, les personnes qui sont actuellement considérées comme non inadmissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées ne pourraient s'adresser à ce comité pour avoir de l'aide.

M. Bob Hamilton: Non. Elle pourrait communiquer avec le Comité, mais il n'aurait aucun rôle dans la décision; il pourrait cependant communiquer avec nous pour nous informer...

M. Dan Albas: Monsieur le commissaire, ce qui me préoccupe c'est que pour être admissible au régime enregistré d'épargne-invalidité, il faut notamment avoir droit au crédit d'impôt pour personnes handicapées. En 2018, les gens pourront commencer à retirer des fonds de ce régime. Une personne qui serait inadmissible au crédit d'impôt pour personnes handicapées ne serait plus admissible au régime enregistré d'épargne-invalidité. Est-ce exact, oui ou non?

M. Bob Hamilton: Oui. L'une des conditions d'admissibilité au régime enregistré d'épargne-invalidité est l'admissibilité au CIPH.

M. Dan Albas: Lorsqu'une personne est considérée comme inadmissible au CIPH et, par conséquent, au régime enregistré d'épargne-invalidité, les subventions gouvernementales au REEI sont ensuite récupérées et versées aux recettes générales. Est-ce exact?

M. Bob Hamilton: J'oublie les règles précises relatives aux transactions des REEI, même si je travaillais au ministère des Finances lorsque cela a été établi. Je sais toutefois que mon collègue, M. Frank Vermaeten, qui sera ici pour la deuxième heure, pourrait vous donner des explications à ce sujet.

D'une certaine façon, il y a une période de transition graduelle lorsqu'une personne devient inadmissible. Je dirais toutefois que si vous êtes considéré comme inadmissible, vous pouvez faire appel et redevenir admissible, et qu'il y a ensuite un processus visant à garantir que cela ne...

M. Dan Albas: Ma dernière question...

Le président: Le temps est écoulé.

La ministre n'avait pas terminé de répondre à votre question précédente lorsque vous l'avez interrompue.

Madame la ministre, avez-vous quelque chose à ajouter à votre réponse à la question sur la déclaration du premier ministre?

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Oui.

[Traduction]

Le président: Si oui, la parole est à vous, car vous avez été interrompue.

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Ce que j'aimerais ajouter concerne le crédit d'impôt pour les personnes handicapées. En démantelant le forum important que constituait le Comité consultatif des personnes handicapées, votre gouvernement a privé les personnes handicapées, ceux qui défendent leurs droits et les professionnels du milieu de la possibilité de faire part de leur opinion en vue de mieux guider les décisions de l'Agence. Le Comité consultatif des personnes handicapées, que nous avons rétabli, deviendra un outil de travail important de l'Agence. Nous nous devons de continuer à travailler avec nos partenaires.

[Traduction]

Le président: Je dois vous interrompre tous les deux.

Madame O'Connell, c'est à vous qu'il revient de poser la dernière question.

Mme Jennifer O'Connell (Pickering—Uxbridge, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous de votre présence aujourd'hui.

En fait, ma question était directement liée aux dernières observations de la ministre et au point soulevé par M. Albas. Si les conservateurs n'avaient pas éliminé le comité consultatif et si nous avions pu prendre connaissance des préoccupations ou des changements dans l'interprétation, c'est précisément ce comité consultatif qui aurait été chargé d'examiner ces questions, notamment de questions liées aux technologies, et qui aurait conseillé l'ARC avant que cela ne devienne un problème qui a pris une ampleur telle que l'ARC doit maintenant examiner à la pièce quelque 7 500 dossiers personnels, n'est-ce pas? Pendant toutes les années écoulées depuis son abolition par les conservateurs, le comité consultatif aurait pu étudier l'incidence des nouvelles technologies sur l'application du critère des 14 heures, ou aurait peut-être présenté des recommandations sur la modification de la loi en fonction de l'évolution des technologies.

Ma question est la suivante: combien d'argent les conservateurs ont-ils économisé en éliminant le comité consultatif, un comité qui aurait contribué à empêcher cette situation dès le départ?

• (1640)

[Français]

L'hon. Diane Lebouthillier: Depuis que notre gouvernement est en poste, la population est au cœur de ses préoccupations, une mission qui fait également partie de ma lettre de mandat. Cela a permis d'augmenter le nombre de personnes qui ont droit au crédit d'impôt pour personnes handicapées.

Je veux également souligner que nos interactions avec les intervenants du milieu vont nous permettre d'examiner les pratiques administratives de l'Agence et d'améliorer la qualité et l'accessibilité des services que nous offrons aux personnes handicapées.

Nous avons fait des vérifications auprès de Diabète Canada concernant les chiffres. Diabète Canada n'est pas en mesure d'expliquer la provenance des chiffres qui nous sont donnés actuellement. L'Agence du revenu est en train de faire toutes les vérifications manuellement. Toute personne qui respecte les critères a droit au crédit d'impôt, point final.

[Traduction]

Mme Jennifer O'Connell: Merci.

Monsieur Hamilton, outre les chiffres que vous fournirez au Comité, lorsque vous les aurez, j'aimerais aussi que vous nous disiez combien les conservateurs ont économisé grâce à l'élimination du comité consultatif en 2006. De plus, j'aimerais connaître le montant des compressions faites par les gouvernements précédents pour les activités de formation sur l'administration des crédits d'impôt pour personnes handicapées. J'aimerais connaître l'ampleur des compressions au cours des 10 dernières années quant à la formation offerte aux employés de l'ARC, en particulier la formation sur l'administration des crédits d'impôt pour personnes handicapées.

J'ai très peu de temps. L'autre chose que j'aimerais avoir...

Le président: Ce sera le dernier ajout.

Mme Jennifer O'Connell: Pas de problème.

Monsieur Hamilton — et peut-être vous aussi, madame la ministre —, vous avez fait allusion à la technologie du système téléphonique et au rapport du vérificateur général. On parle d'une technologie vieille de 20 ans. Le plan d'action est déjà en place et les nouveaux téléphones ou la nouvelle technologie ont déjà été commandés. Je suppose que ce n'est pas en réaction au rapport du vérificateur général publié cette semaine, parce qu'il est impossible que vous ayez commandé une nouvelle technologie en quelques jours. Je me demande simplement, puisque cette technologie date de 20 ans, à quel moment l'ARC a présenté sa demande initiale pour la modernisation du système. Ces dépenses ont-elles été approuvées dans des budgets précédents?

M. Bob Hamilton: Je peux répondre, mais seulement pour dire que je ne sais pas ce qu'il en est de la dernière partie et pour corriger quelque peu la perception quant à la première partie.

Je vais essayer de savoir à quand remonte la demande initiale. Je sais que c'était avant mon arrivée il y a un an.

Je n'irais pas jusqu'à dire que les téléphones ont été commandés. Nous négocions actuellement les modalités de l'installation de ce nouveau système. Nous savons quelle technologie sera utilisée; elle a fait ses preuves dans d'autres secteurs. Nous espérons mettre le système en place l'an prochain, au début de 2018. Il n'est pas encore en place, mais le point que vous avez soulevé est tout à fait juste. Le vérificateur général a souligné ce problème, mais nous savions déjà que notre technologie était dépassée et qu'elle devait être remplacée.

Mme Jennifer O'Connell: Depuis quand l'ARC le sait-elle?

M. Bob Hamilton: Je ne sais pas.

Mme Jennifer O'Connell: Pouvez-vous nous revenir là-dessus?

M. Bob Hamilton: Comme je l'ai dit, c'était avant mon arrivée, il y a un an. Cela pourrait remonter à deux ou trois ans, au moins, mais je ne peux le dire avec certitude. Nous chercherons la réponse, et Frank pourra peut-être répondre à la question au cours de la deuxième heure, mais ce n'est rien de nouveau.

Mme Jennifer O'Connell: Merci.

Le président: Pourriez-vous nous fournir ces informations, monsieur le commissaire?

Avant de vous libérer, je tiens à dire, étant donné le point de vue privilégié que vous avez sur les handicaps, dont le diabète, que j'espère que vous tenez compte des professionnels du domaine qui ont affaire aux patients atteints de diabète de type 1. Certains témoins avec lesquelles nous avons discuté ont indiqué que leur fils ou leur fille avait une pompe à insuline et qu'il existe de nouvelles technologies, mais qu'il n'en demeure pas moins que le temps nécessaire et connexe, comme l'alimentation et tout le reste, satisfait bel et bien aux critères des 14 heures. Je peux vous dire, selon les témoignages que nous avons entendus, qu'il convient de prendre de toute urgence des décisions concernant ce processus de demande.

Cela dit, nous allons suspendre... je suppose que ce n'est pas nécessaire puisque les autres témoins ont déjà pris place.

Madame la ministre, monsieur Hamilton, merci d'avoir répondu à nos questions, et merci de vos exposés.

Nous passons maintenant à une autre série de questions, avec les fonctionnaires de l'ARC. M. Vermaeten, Mme Caron et M. Gallivan resteront avec nous. Je ne crois pas qu'ils aient d'autres exposés.

Monsieur Fergus, vous êtes le premier intervenant du deuxième tour.

• (1645)

M. Greg Fergus: Merci beaucoup.

Je ne sais pas qui serait mieux placé pour répondre, mais j'aimerais poursuivre dans la même veine que les questions que j'ai posées au commissaire.

Je vais d'abord leur laisser le temps de s'installer, monsieur le président, pourvu que cela ne réduise pas mon temps de parole.

Le président: Allez-y, monsieur Fergus.

M. Greg Fergus: Monsieur Vermaeten, le commissaire a évoqué la possibilité — qui reste à confirmer après que vous ayez étudié la question — que les personnes diabétiques puissent utiliser des techniques plus modernes pour leurs injections d'insuline, ce qui réduirait le nombre d'heures à moins de 14. Je dois admettre que mes connaissances à ce sujet se limitent à ce que mes électeurs m'ont dit.

Pouvez-vous me dire si les employés de l'ARC chargés de l'examen des demandes d'admissibilité au CIPH ont reçu des informations sur cette nouvelle approche?

M. Frank Vermaeten (sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service, Agence du revenu du Canada): La technologie médicale évolue au fil du temps, c'est bien connu. Il ne fait aucun doute que le personnel chargé de l'application du crédit d'impôt pour personnes handicapées, y compris les infirmières praticiennes, est au courant. C'est certain.

Il existe des dispositifs qui facilitent considérablement la gestion du diabète, comme les pompes à insuline et les glucomètres sans fil. Les améliorations sont nombreuses. Cela dit, les répercussions du diabète ne sont pas identiques pour tout le monde. Je pense que nous connaissons tous des gens qui, dans certains cas, parviennent à gérer la maladie assez bien, de sorte que les répercussions sur leur vie quotidienne ne sont pas si importantes, même si cela a toujours une incidence, évidemment. Pour d'autres, les répercussions sont beaucoup plus graves. La question est de savoir si la partie admissible du traitement nécessite qu'on y consacre 14 heures.

M. Greg Fergus: Nous nous engageons maintenant dans une voie. Je suis conscient que vous examinez la question plus attentivement, mais ce qui est nouveau, maintenant, c'est qu'on procède peut-être autrement pour évaluer les dispositifs qu'utilisent les gens pour les injections d'insuline nécessaires à leur survie.

Est-ce une méthode couramment utilisée par les Canadiens touchés? Si oui, comment l'ARC a-t-elle obtenu cette information? Comment l'ARC interprète-t-elle alors ces informations ou les intègre-t-elle à ses politiques pour déterminer l'admissibilité d'une personne au CIPH?

Essentiellement, ma question est la suivante: si la modification du processus d'évaluation de l'ARC découle d'informations que l'Agence a reçues de professionnels, ces informations ont-elles été diffusées à grande échelle parmi les Canadiens? Est-ce une méthode actuellement répandue chez les Canadiens?

Il me semble que beaucoup de personnes ne sont pas au courant de ces changements ou qu'ils utilisent d'anciennes méthodes, et que les médecins certifient que ces gens consacrent toujours 14 heures ou plus par semaine aux soins médicaux nécessaires.

•(1650)

M. Frank Vermaeten: Votre intervention contient de nombreuses questions.

Le demandeur fournit le formulaire au médecin, et c'est le médecin qui fournit les informations.

M. Greg Fergus: Le médecin fournit-il confidentiellement ces renseignements à l'ARC, ou sont-ils plutôt retournés au demandeur, qui les transmet ensuite à l'Agence?

M. Frank Vermaeten: Habituellement, le demandeur présente le formulaire au médecin, qui le remplit immédiatement, puis le demandeur nous l'envoie par la poste.

M. Greg Fergus: Dans ce cas, la personne voit ce que le médecin a écrit et il n'y a pas de surprise. Si le médecin dit que le traitement prend 14 heures, il prend 14 heures.

M. Frank Vermaeten: Nous examinons chaque dossier individuellement. Ce n'est pas suffisant pour un médecin de déclarer que le traitement prend 14 heures; il nous faut plus d'information.

M. Greg Fergus: Est-ce que c'était suffisant auparavant?

M. Frank Vermaeten: Cela n'a jamais été suffisant. Dans la plupart des cas, nous demanderions une description de ce qui prend 14 heures. Je ne vais pas vous dire que nous le faisons pour chaque dossier, car il y a parfois des facteurs de complication ou des interactions avec d'autres problèmes de santé qui rendent la justification si évidente que nous n'avons pas besoin de faire un suivi, mais dans de nombreux cas, nous devons demander des réponses complémentaires.

M. Greg Fergus: On dirait que vous avez été avisé, ou que le commissaire et la ministre ont été avisés que rien n'avait changé dans la loi, le règlement ou les critères, mais on semble procéder à une évaluation différente, fondée sur de nouveaux renseignements.

M. Frank Vermaeten: Vous avez tout à fait raison lorsque vous dites que la loi n'a pas changé. Le folio, le document qui contient l'interprétation de la loi, n'a pas été modifié depuis des années pour ce qui touche les soins thérapeutiques essentiels. Le critère a toujours été 14 heures; cet élément est donc demeuré inchangé.

Toutefois, nous continuons à modifier et à améliorer la façon dont nous administrons le programme, dont nous communiquons avec le milieu médical et dont nous échangeons de l'information avec lui. Nous avons évolué sur ce plan. Par exemple, le formulaire a été grandement simplifié en novembre 2015.

M'interrompez-vous?

M. Greg Fergus: Non, continuez, mais je dois dire quelque chose au président.

M. Frank Vermaeten: Des modifications diverses ont été apportées à l'administration, mais le critère de 14 heures n'a pas été modifié, et les activités admissibles non plus. Par exemple, l'activité physique et le comptage de calories ne sont pas admissibles. Rien de tout cela n'a changé.

M. Greg Fergus: Monsieur le président, avant que nous poursuivions, je voudrais vous prier de demander au ministère de nous fournir une meilleure explication des changements qui ont été apportés aux « critères » semblent être un terme trop fort. Si vous demandez de l'information additionnelle au ministère, nous pourrions explorer au-delà des critères ordinaires. Je ne sais pas quel terme vous employez, mais quelque chose semble avoir changé.

Le président: Nous prendrons votre demande en considération.

Je donne la parole à M. Kmiec.

•(1655)

M. Tom Kmiec: J'appuie la requête adressée au président de demander l'information à l'ARC.

C'est évident que quelque chose a changé parce que la ministre envoie des lettres de refus à des personnes atteintes de diabète de type 1b, et le libellé n'est pas le même qu'avant. C'est écrit: « De façon générale, avec les progrès technologiques récents, il est peu probable que les diabétiques adultes qui gèrent eux-mêmes leur thérapie à l'insuline de façon régulière répondent à l'exigence des 14 heures par semaine. »

Cette phrase sera-t-elle retirée? Si rien n'a changé, pourquoi cette phrase a-t-elle été ajoutée à la lettre, et va-t-elle être retirée des lettres qui portent la signature de la ministre du Revenu national?

M. Frank Vermaeten: Il arrive certainement que nous modifions les communications que nous envoyons aux professionnels de la santé, pour tous les programmes, dans le but d'administrer ces programmes en respectant le mieux possible, dans notre cas, la Loi de l'impôt sur le revenu...

M. Tom Kmiec: Et les personnes atteintes de diabète? La lettre n'est pas adressée à un médecin; elle est adressée à un particulier. Elle contient la phrase que je vous ai lue.

M. Frank Vermaeten: Puis-je la voir? S'agit-il d'une lettre adressée à un particulier?

M. Tom Kmiec: Mon collègue va vous la donner. Nous pourrions en trouver une copie ou en faire une immédiatement.

Mme Jennifer O'Connell: Est-ce que tous les membres du Comité pourraient en avoir une copie afin que nous voyions...

M. Tom Kmiec: Ce n'est pas moi qui ai demandé une copie, c'est le témoin.

Mme Jennifer O'Connell: Non, mais vous parlez d'un document. Je demande simplement s'il y a des copies.

Le président: De fait, elle invoque le Règlement. Y a-t-il des copies que nous pouvons remettre aux autres membres du Comité?

M. Tom Kmiec: J'essaie d'aider le témoin qui m'a demandé la lettre dont je parle.

Le président: Ce n'est pas un problème. Nous n'allons pas vous enlever de temps. Nous allons permettre à Frank de lire la lettre.

M. Frank Vermaeten: Quelle était la question?

M. Tom Kmiec: Puisque vous dites que rien n'a changé, allez-vous retirer le passage suivant de la lettre de la ministre: « De façon générale, avec les progrès technologiques récents, il est peu probable que les diabétiques adultes qui gèrent eux-mêmes leur thérapie à l'insuline de façon régulière répondent à l'exigence des 14 heures par semaine. »?

C'est une nouvelle phrase qui n'était pas là auparavant. Allez-vous la retirer, maintenant?

M. Frank Vermaeten: La lettre rend compte de l'évaluation du fait que dans les cas où le diabète est bien géré, le traitement ne requiert pas 14 heures de soins admissibles.

M. Tom Kmiec: Non, ce n'est pas ce qui est écrit. C'est écrit: « avec les progrès technologiques récents ». On ne parle pas vraiment de la gestion; on parle des changements technologiques, et c'est la raison qui est donnée pour le refus.

Au sujet de la technologie, j'ai en main le formulaire de demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées. À mes yeux, il n'a pas été simplifié. La section sur les soins thérapeutiques essentiels se trouve à la page 4. La ministre ou le commissaire a déclaré qu'on

n'avait pas gelé ces demandes, ce qui contredit directement ce que les représentants de Diabète Canada nous ont dit.

A-t-on gelé les demandes des personnes qui répondent « oui » à une des trois questions concernant les soins thérapeutiques essentiels, oui ou non?

M. Frank Vermaeten: Je n'ai pas le formulaire en main, mais je présume que vous voulez savoir si, selon moi, la lettre...

M. Tom Kmiec: C'était ma question précédente. Je parle maintenant précisément du formulaire de demande de CIPH. La section sur les soins thérapeutiques essentiels se trouve à la page 4. Il y a trois questions auxquelles il faut répondre oui ou non, puis il faut obligatoirement fournir des détails concernant les soins dont la personne qui fait la demande a besoin.

C'est le médecin ou l'infirmier praticien qui remplit cette section. La ministre ou le commissaire a déclaré que les demandes n'avaient pas été gelées, ce qui contredit directement ce que la représentante de Diabète Canada nous a dit. Ma question est donc la suivante: si on n'a pas gelé les demandes de CIPH, a-t-on gelé celles des personnes qui ont répondu « oui » à une des trois questions de la section sur les soins thérapeutiques essentiels?

M. Frank Vermaeten: Lorsque la controverse a été déclenchée, il y a environ un mois, je crois...

M. Tom Kmiec: C'était avant cela. Cela a commencé en mai.

M. Frank Vermaeten: Oui. Au moment où...

M. Tom Kmiec: Où vous avez modifié les règles.

M. Frank Vermaeten: ... c'est devenu une question d'intérêt public, pendant une courte période, nous avons examiné attentivement des dossiers existants afin de déterminer si nous avions commis des erreurs de traitement. Pendant une courte période, nous avons donc cessé de traiter les demandes, mais depuis, nous avons recommencé à les traiter.

M. Tom Kmiec: Avez-vous dit que vous aviez cessé de traiter les demandes?

M. Frank Vermaeten: De ces dossiers précis. Il y avait de nombreuses questions, et nous avons fait preuve de la diligence voulue pour déterminer si nous traitons les demandes correctement, conformément à la Loi de l'impôt sur le revenu et le critère de 14 heures. Lorsque quelqu'un nous pose des questions et que mon patron nous pose des questions, bien sûr que nous procédons à un examen et que nous vérifions si le travail est bien fait. S'il est bien fait, nous recommençons à traiter les demandes.

•(1700)

M. Tom Kmiec: Est-ce que quelqu'un vous a demandé de geler temporairement le traitement des demandes et de vous pencher sur la question parce qu'un problème avait été soulevé?

M. Frank Vermaeten: Mon patron, le commissaire, m'a demandé s'il y avait un problème relativement à la façon dont nous traitons les demandes. Dans des cas pareils, je fais preuve de la diligence voulue et je vérifie immédiatement si nous les traitons correctement. Nous faisons des vérifications sur le terrain. Cela prend un peu de temps. Nous gelons temporairement...

M. Tom Kmiec: Je vais vous interrompre brièvement. Le président vous a avertis que nous nous attendions à recevoir des données; je le cite: « des renseignements expliquant comment fonctionnent les demandes et ce que sont les exceptions et refus comparativement à il y a deux ou trois ans. »

J'ai une question. Nous avons seulement parlé du début du processus lié au CIPH, c'est-à-dire les demandes, mais pour les quelques personnes dont la demande est approuvée, à l'heure actuelle, combien de temps doivent-elles attendre avant de recevoir leur remboursement? J'ai entendu dire qu'elles devaient attendre jusqu'à 10, 20 ou 30 semaines, selon le cas. Il y a donc le début du processus, qui prend du temps et au bout duquel certaines demandes sont refusées, et la fin du processus: une fois la demande approuvée, il faut attendre beaucoup plus longtemps qu'avant pour recevoir le chèque de remboursement.

Combien de temps le processus prend-il aujourd'hui?

M. Frank Vermaeten: Il y a deux étapes. La première étape est la demande initiale, pour savoir si la personne a droit au crédit; cela prend normalement entre 6 et 10 semaines. À l'heure actuelle, nous nous situons à l'intérieur de ce laps de temps, et cela varie au cours de l'année. Puis, il y a la deuxième étape...

M. Tom Kmiec: Vous contredisez le commissaire. Le commissaire a dit 10 semaines.

M. Frank Vermaeten: J'ai dit entre 6 et 10 semaines. C'est 6 à 10 semaines, et cela varie au cours de l'année. Il y a des exceptions, par exemple, dans les cas où nous devons faire un suivi auprès des médecins ou du patient. Cela prend parfois plus de temps, mais notre norme de service est entre 6 et 10 semaines.

Au sein de l'équipe, nous visons huit semaines. Parfois, c'est un peu plus long, parfois, c'est un peu plus court, mais c'est entre 6 et 10 semaines. Ce laps de temps nous satisfait.

Le président: Finissez votre réponse.

Votre temps de parole est écoulé depuis longtemps, Tom, mais continuez, monsieur Vermaeten.

M. Frank Vermaeten: La deuxième étape est ce qu'on appelle le redressement d'une T1, que nous faisons automatiquement, maintenant, à la demande du particulier. C'est une des améliorations que nous avons apportées au formulaire de demande. Vous pouvez maintenant cocher une case, et nous vous fournissons automatiquement vos remboursements pour les 10 dernières années maximum.

Le temps requis pour ce faire dépend de la complexité des modifications. S'il s'agit d'un redressement simple, notre norme est de huit semaines pour les demandes faites sur papier. En ce moment, nous dépassons un peu ce temps; il nous faut environ 10 semaines. Les redressements plus complexes peuvent certainement prendre plus longtemps, et il y aura toujours des exceptions qui prendront beaucoup de temps pour des raisons diverses.

Le président: Merci à vous deux pour une série de questions assez intense.

Monsieur Dusseault.

[Français]

M. Pierre-Luc Dusseault: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous.

Mes questions vont d'abord s'adresser à M. Gallivan.

Pour mettre les choses en contexte, je rappelle que la ministre nous a dit à plusieurs reprises et de diverses façons, lorsqu'il était question de l'entreprise KPMG, que celle-ci allait faire face à la justice. J'aimerais donc savoir aujourd'hui combien de poursuites ont été intentées au criminel contre la firme KPMG ou contre l'un de ses clients qui ont participé au stratagème de l'île de Man.

Combien de poursuites y a-t-il eu?

M. Ted Gallivan (sous-commissaire, Direction générale du secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes, Agence du revenu du Canada): Comme vous le savez, une enquête au criminel peut durer longtemps. Il faut plusieurs années pour que ce genre de dossier gravisse les échelons. Comme la ministre et moi l'avons confirmé, nous allons pousser ce dossier au maximum, mais notre travail est loin d'être terminé.

M. Pierre-Luc Dusseault: Vous pouvez aussi répondre qu'il y en a eu zéro. Ce n'est pas un problème.

Dans le même ordre d'idées, on sait qu'en matière d'évasion fiscale internationale, l'un des premiers dossiers auxquels a dû s'attaquer la ministre du Revenu national est celui des Panama Papers.

Dans ce cas précis, pouvez-vous nous donner une idée du nombre de dossiers qui font l'objet d'une poursuite au criminel?

• (1705)

M. Ted Gallivan: Oui. Je suis d'accord que, dans des cas d'évitement fiscal outremer, des sanctions pénales sont nécessaires.

En ce qui a trait aux Panama Papers, nous pouvons confirmer publiquement la tenue de 123 vérifications au civil. Par ailleurs, plusieurs de nos enquêtes au criminel parviennent à maturité. Il y en a moins de 10. Nous ne voulons pas en divulguer le nombre exact, afin de ne pas mettre en péril les enquêtes en cours. Au point où nous en sommes, le public peut s'attendre à ce qu'une perquisition soit dévoilée dans les mois à venir.

À l'échelle internationale, cependant, aucun pays n'est prêt à déposer des accusations ou à prononcer des condamnations. Comme les autres pays du monde, nous avons commencé à travailler au dossier des Panama Papers bien avant qu'il ne fasse l'objet d'une couverture médiatique. Cela dit, avant qu'une peine de prison ne soit prononcée, il faut du temps.

Plusieurs de nos dossiers liés à des enquêtes criminelles parviennent à maturité. La prochaine étape sera la confirmation publique de perquisitions, ce qui pourrait survenir au cours des prochains mois.

M. Pierre-Luc Dusseault: Je vous remercie. C'était là une bonne mise à jour.

Au sujet des 25 milliards de dollars, comme vous le savez, tellement la ministre du Revenu national mentionne ce chiffre à répétition, il a été question d'elle à l'émission *Infoman*, qui est très écoutée au Québec. C'est à croire que c'est tout ce qu'elle sait dire. C'est comme si elle avait appris les mêmes répliques et qu'elle les répétait. Elle parle sans cesse de ces 25 milliards de dollars et du montant de 1 milliard de dollars qui ont été investis.

En fait, beaucoup de questions ont été posées au sujet de ces 25 milliards de dollars. Pour ma part, j'aimerais savoir quelle proportion de ce montant est consacrée aux cas d'observation fiscale à l'étranger. Cela relève des fonctions de l'Agence.

M. Ted Gallivan: On parle de 16 milliards de dollars, soit moins des deux tiers. Les multinationales font de l'évitement fiscal par l'entremise du prix de transfert. Il y a aussi les stratagèmes utilisés outremer par des individus par l'intermédiaire de sociétés ou de fiducies. Pour les deux tiers, il s'agit de multinationales et de gens dont les revenus sont élevés qui se servent de fiducies et de stratagèmes de ce genre.

M. Pierre-Luc Dusseault: Est-il possible de transmettre cette information à la ministre du Revenu national pour qu'elle puisse répondre aux questions?

M. Ted Gallivan: Je crois que cette information est rendue publique par l'intermédiaire de nos rapports et de notre site Web. Nous sommes conscients que les Canadiens ont beaucoup de préoccupations quant aux efforts de l'Agence. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous avons commencé à communiquer au public les détails sur les enquêtes au criminel à l'étape des perquisitions. Nous le faisons de plus en plus fréquemment.

En outre, nous essayons de mettre l'accent sur les sanctions au civil à l'endroit des professionnels. Cela représentait une somme de 44 millions de dollars l'année dernière.

Ainsi, il ne s'agit pas seulement des 25 milliards de dollars. Les multinationales et les gens dont les avoirs nets se chiffrent à 30 millions de dollars ou plus sont ciblés également, de même que ceux qui facilitent ces comportements.

M. Pierre-Luc Dusseault: Monsieur le président, je vais utiliser le temps de parole qu'il me reste pour proposer une motion, qui est la suivante:

[Traduction]

Que, suivant le dépôt du rapport du Vérificateur Général du Canada du 21 novembre 2017, le Comité invite la ministre du Revenu national, l'honorable Diane Lebouthillier, à comparaître devant le Comité concernant le rapport 2 - Centre d'appels de l'Agence du revenu du Canada du Vérificateur Général.

Le président: Voulez-vous que nous examinons la motion maintenant?

M. Pierre-Luc Dusseault: Oui, s'il vous plaît.

Le président: C'est votre droit et vous avez donné l'avis de 48 heures.

Est-ce que tout le monde a pris connaissance de la motion? Nous en avons des copies. Nous vous les distribuons. Je vais la relire. Voici la motion de M. Dusseault:

Que, suivant le dépôt du rapport du Vérificateur Général du Canada du 21 novembre 2017, le Comité invite la ministre du Revenu national, l'honorable Diane Lebouthillier, à comparaître devant le Comité concernant le rapport 2 - Centre d'appels de l'Agence du revenu du Canada du Vérificateur Général.

Elle peut être débattue. Voulez-vous prendre la parole, monsieur Dusseault?

[Français]

M. Pierre-Luc Dusseault: Je serai très bref, par respect pour les témoins.

Je pense que tout le monde sait que le vérificateur général a déposé un rapport accablant sur l'Agence du revenu du Canada. Nous n'avons pas suffisamment de temps dans la réunion d'aujourd'hui pour aller au fond des choses. J'ai tenté de le faire pendant quelques brèves minutes, mais ce rapport mérite une étude plus approfondie. En effet, les informations qu'il contient sont extrêmement troublantes. Plus de la moitié des appels sont bloqués, car il n'y a aucune ligne disponible, et 30 % des gens qui réussissent à parler avec un agent se feraient donner de la mauvaise information.

Notre comité doit être saisi de cette question; cela fait partie de son mandat. La ministre devra s'expliquer sur ce sujet précis pendant plus longtemps que les quelques minutes qu'elles a prises pour le faire aujourd'hui.

J'espère avoir l'appui de mes collègues. Je n'ai pas fixé un nombre de réunions ni de dates. Nous pourrions déterminer quand cela nous conviendrait. Je veux simplement m'assurer que notre comité pourra aller au fond des choses. Je demande l'appui de mes collègues.

Je ne m'étendrai pas plus longtemps sur le sujet. Nous pourrions revenir aux témoins dès que ma motion aura fait l'objet d'un vote.

• (1710)

[Traduction]

Le président: Mme O'Connell sera la prochaine intervenante. Qui d'autre souhaite prendre la parole? Mme O'Connell est la première.

Mme Jennifer O'Connell: Merci, monsieur le président.

Je comprends la motion de M. Dusseault, mais nous venons tout juste de recevoir la ministre, et elle a parlé du rapport du vérificateur général. M. Dusseault a pu lui poser des questions, à elle et au commissaire, précisément sur le rapport.

Je sais que lorsque nous recevons des ministres, les membres individuels sentent souvent qu'ils manquent de temps, mais en réalité, la ministre est restée plus longtemps que prévu et elle avait informé le Comité à l'avance qu'elle serait ravie de parler de n'importe quel dossier, et non seulement du Budget supplémentaire des dépenses. Nous avons eu la possibilité de poser des questions et d'avoir cette discussion, et la ministre est restée avec nous le temps nécessaire pour que tout le monde ait son tour, tout en respectant l'horaire.

Je ne pense pas qu'il y ait de doute quant à la capacité de la ministre de discuter de la question. Elle en a parlé à la Chambre et elle en a parlé encore une fois ici aujourd'hui. Elle a abordé le sujet dans sa déclaration préliminaire; elle n'a pas attendu de réagir à une question. Elle a fourni beaucoup de renseignements au Comité et elle était très ouverte à parler de n'importe quel dossier que le Comité souhaitait soulever; c'est plus que ce que nous obtenons parfois en raison de la structure du Comité et du besoin de se concentrer sur la motion à l'étude.

Je ne m'oppose pas à l'idée que la ministre compare pour parler du rapport du vérificateur général, mais elle vient de le faire. Dans l'intérêt du Comité et du temps dont il dispose, j'estime que nous avons eu cette possibilité, et le député a pu poser des questions précises.

Le président: Selon ma liste, la parole est à M. Poilievre et ensuite à M. Kmiec.

L'hon. Pierre Poilievre: Je vais passer mon tour.

Des députés: Oh, oh!

L'hon. Pierre Poilievre: Je suis désolé de vous décevoir. Je sais que vous attendiez mes commentaires avec impatience.

Le président: Allez-y, monsieur Kmiec.

M. Tom Kmiec: Je remercie mon collègue de céder son tour.

Tout le monde n'a pas eu la chance de parler. En effet, je n'ai pas eu la chance de poser des questions à la ministre. La ministre est venue ici précisément pour parler du Budget supplémentaire des dépenses et, de bon gré, répondre à des questions supplémentaires. Elle savait, puisque le président l'avait prévenue, que certaines questions porteraient sur d'autres sujets que le Budget supplémentaire des dépenses, et c'est la raison pour laquelle elle a fait cela.

Je crois que la motion de M. Dusseault est tout à fait raisonnable. L'une de nos tâches fondamentales est d'examiner le fonctionnement et les activités du gouvernement. Il est plus que raisonnable de demander à la ministre de comparaître à nouveau et de passer une heure ou plus à parler spécifiquement de la question des centres d'appels et du service épouvantable.

Au Canada, les gens ont le plus d'interactions lorsqu'ils tentent de payer leurs impôts. Si la plupart des tentatives de communication avec l'ARC ne réussissent même pas à obtenir la connexion, et qu'ensuite le tiers des réponses sont inexacts, je crois que c'est un problème qui mérite l'attention des membres de notre Comité et une discussion plus approfondie. Mais aujourd'hui, nous avons parlé du Budget supplémentaire des dépenses, du CIPH et nous consacrerons peut-être sept minutes aux centres d'appels.

Certaines semaines, les membres de notre Comité se sont réunis chaque jour sauf le vendredi, même durant les déplacements. Le travail supplémentaire ne me dérange pas. J'ai hâte d'avoir la chance d'entendre les explications des personnes directement concernées par l'administration des centres d'appels sur la technologie et les directives qui ont été données. En effet, on peut apprendre beaucoup plus de détails lors d'une réunion de comité que pendant la période de questions, car nous pouvons approfondir le sujet et participer à une discussion.

Monsieur le président, je crois que mon collègue néo-démocrate a proposé une bonne motion, et je pense que nous devrions l'étudier sérieusement.

Le président: La parole est à M. Kelly.

M. Pat Kelly: Je suis tout à fait d'accord avec M. Kmiec. Les réponses que nous avons entendues aujourd'hui étaient, dans de nombreux cas, non satisfaisantes, et j'aimerais beaucoup que la ministre ait à nouveau l'occasion d'approfondir les réponses qu'elle nous a données aujourd'hui.

• (1715)

Le président: Cela dit, sommes-nous prêts à passer aux questions?

Un député: J'aimerais proposer un vote par appel nominal.

(La motion est rejetée. [Voir le *Procès-verbal*])

Le président: Nous revenons donc à la première liste d'intervenants.

Nous allons réduire le temps des questions à environ quatre minutes, afin de pouvoir donner la parole à la plupart des intervenants.

Allez-y, madame O'Connell.

Mme Jennifer O'Connell: Merci, monsieur le président.

J'aimerais également remercier tous ceux qui sont ici aujourd'hui.

Monsieur le président, je souhaite préciser quelque chose. Il ne faudrait pas mal interpréter la frustration que j'éprouve relativement à une partie de la conversation sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Le président, M. Fergus et un grand nombre de mes collègues sont préoccupés à l'idée que quelque chose ait changé dans l'administration ou dans la communication, ou qu'il se passe quelque chose. Même le commissaire a reconnu qu'il fallait aller au fond des choses en ce qui concerne ces préoccupations.

Ma frustration vient du fait qu'avant d'être députée fédérale, j'ai passé une grande partie de ma carrière à défendre les personnes handicapées, et cela me dérange vraiment lorsque je vois l'opposition se battre et utiliser les personnes handicapées comme pion politique alors qu'ils savaient que les compressions apportées à l'ARC, au Comité consultatif des personnes handicapées, à la formation... Qu'allait-il arriver, selon eux, monsieur le président? Pensaient-ils améliorer les niveaux de service grâce à des compressions importantes à l'ARC et au sein du personnel infirmier qui pourrait aider l'ARC à gérer certains de ces enjeux? Ma frustration vient du fait que des compressions importantes ont été effectuées au cours de

la dernière décennie, et nous vivons maintenant avec les conséquences.

Les compressions ont empêché d'améliorer la technologie et maintenant, nous devons manipuler des dossiers à la main pour trouver l'origine des problèmes. À notre époque, dans ce gouvernement, l'ARC doit manipuler des dossiers à la main pour comprendre les données. Si les conservateurs avaient effectué quelques investissements et s'étaient adaptés aux nouvelles réalités de l'époque, nous aurions peut-être pu gérer cela de façon à veiller à ce que les personnes les plus vulnérables, qui vivent avec un handicap et qui ont fondamentalement besoin de cet argent et de ces ressources, n'aient pas à attendre qu'un dossier soit trouvé manuellement pour formuler la solution appropriée.

Ce préambule étant terminé, monsieur le président, je vais maintenant poser mes questions liées aux technologies.

C'est ce que nous avons tendance à entendre sur la question de savoir où se trouvent les différences. Je dis « différences », car nous n'avons même pas de réponse au sujet de ce qui se passe, même si nous savons qu'il n'y a eu aucun changement de politique.

Il semble y avoir une différence qui découle de l'idée selon laquelle la technologie facilite maintenant la gestion du traitement du diabète de type 1 ou le traitement ne nécessite pas les 14 heures prévues. Je présume qu'il est donc essentiel de se demander qui, au sein de l'ARC — ou quel échelon de l'organisme —, détermine dans quelle mesure la technologie entraîne une réduction des heures nécessaires? Vous n'avez pas pu compter sur le Comité consultatif des personnes handicapées de 2006 à aujourd'hui. Vous n'avez pas pu consulter ses membres. Les conservateurs ont également congédié des membres du personnel infirmier qui conseillaient l'ARC, et à quel niveau la discussion sur la technologie...? Qui a pris cette décision? Qui prendrait une telle décision, si c'est la justification, au bout du compte?

Il ne s'agit pas seulement du diabète, car cela pourrait s'appliquer à tout ce qui est lié à l'administration du crédit d'impôt pour personnes handicapées.

• (1720)

M. Frank Vermaeten: Ce sont des questions complexes qui font partie d'un processus décisionnel complexe. Nous exécutons un programme assez vaste ici. Comme le commissaire l'a dit, nous avons versé 1,3 milliard de dollars en prestations en 2016-2017, et c'est donc un vaste programme. Nous traitons de nombreuses demandes. Je crois que nous avons traité 265 000 demandes l'an dernier.

Ensuite, il y a différents domaines d'impacts et pour chacun, il faut mener des tests pour déterminer si une personne est admissible. Il faut se tenir à jour relativement aux technologies médicales, car au bout du compte, on voit le résultat après le traitement.

Par exemple, si cela concerne la vue, il faut demander quelle est l'invalidité après une chirurgie oculaire. Il ne s'agit pas de connaître la condition avant la chirurgie oculaire. Il faut absolument...

Mme Jennifer O'Connell: Je suis désolée. Je ne voulais pas vous interrompre.

Est-ce un gestionnaire de l'ARC qui doit se tenir à jour sur la technologie?

M. Frank Vermaeten: Oui, c'est un gestionnaire de l'ARC, en consultation...

Cela se passerait au niveau de la gestion. Ce ne serait certainement pas à mon niveau. On parle de questionnaires et de personnes qui sont formées dans ce domaine. À l'administration centrale, nous avons du personnel infirmier en communication constante avec la communauté médicale. On mène des recherches. Des médecins nous appellent constamment, et le personnel infirmier appelle très souvent les médecins.

Il y a donc une rétroaction constante, ici, en ce qui concerne l'évolution de la technologie. Comme vous l'avez souligné, il ne s'agit pas seulement du diabète, mais d'une série de troubles. Nous devons absolument nous tenir à jour dans ces domaines, et cela a certainement des répercussions sur l'admissibilité d'une personne, car elle est déterminée au cas par cas.

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Kelly.

M. Pat Kelly: Merci, monsieur le président.

Le préambule à cette dernière question ne peut pas rester sans réponse.

Monsieur le président, et mesdames et messieurs les témoins, une décision a été prise — à l'échelon ministériel, on peut le présumer — pour modifier la façon dont s'applique le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Nous avons une lettre signée de la main de la ministre dans laquelle elle affirme qu'elle croit que la plupart des personnes atteintes de diabète de type 1 ne satisfont pas aux critères. C'est une décision stratégique. Cela n'a rien à voir avec le nombre de percepteurs d'impôts embauchés par l'ARC et ce n'est pas lié aux compressions budgétaires. Lorsqu'un ou une ministre prend une décision, ce n'est pas lié au nombre d'employés et cela n'a rien à voir avec les comités.

J'aimerais également souligner — et ajouter au compte rendu — que les transferts à l'ARC ont constamment augmenté tout au long de la dernière législature. Je ne sais pas vraiment à quelles compressions budgétaires Mme O'Connell fait référence. Le nombre de personnes employées par l'ARC, d'après ce que je comprends, a atteint un sommet de 51 000 employés en 2004. Ce nombre a été réduit de 11 000 personnes lors de la dernière législature du dernier gouvernement libéral.

Mais tout cela n'a pas vraiment d'importance. Ce qui est important, c'est de trouver une solution à un problème qui a émergé en mai dernier, car à ce moment-là, selon ce qu'on a dit aux membres de notre comité, le taux d'approbation de 80 % pour les personnes atteintes de diabète de type 1 semble s'être transformé en taux de refus de 80 %. On tente d'en connaître la raison au moyen des questions qui ont été posées ici, car il semble qu'il y a simplement eu un changement de vocabulaire dans les lettres et les questionnaires qui ont été envoyés au personnel médical qui a déterminé que la plupart des personnes atteintes de diabète de type 1 n'étaient pas admissibles.

Je vous cède la parole, monsieur Vermaeten. Il semble que ce soit aussi simple — c'est ce changement de vocabulaire dans le formulaire qui aurait entraîné le passage d'un taux d'approbation de 80 % à un taux de refus de 80 %. Nous attendons les données, aussi précises que possible, pour démontrer où sont allées les approbations et où elles sont maintenant.

• (1725)

M. Frank Vermaeten: J'aimerais formuler deux commentaires.

Tout d'abord, oui, nous examinons la situation et nous établissons une comparaison avec les dernières années et la période après mai 2017 — à laquelle vous avez fait référence. Nous examinons

cette période pour déterminer ce qui est arrivé au taux d'approbation; nous nous penchons donc certainement sur la question. Il faudra un peu de temps, car le processus doit se faire à la main, et nous ne classons pas les données par affection sous-jacente, mais par handicap. C'est ce que nous examinons.

Deuxièmement, j'aimerais préciser qu'il ne s'agit pas d'une lettre qui indique un changement de politique par la ministre du Revenu national. Ce qui est énoncé ici, c'est qu'il y a eu une évolution dans le traitement du diabète. Grâce à des dispositifs comme les pompes à insuline, il faut maintenant moins de temps pour gérer le diabète.

J'appuie absolument cela.

M. Pat Kelly: Si je peux intervenir, des personnes souffrant de diabète de type 1 ont dit aux membres de notre comité et à des députés qui ne font pas partie du Comité que cette technologie n'est pas plus simple, même si elle peut aider énormément à faire durer la vie et à améliorer la vie des personnes souffrant de diabète. Des personnes souffrant de diabète de type 1 nous ont dit que même si une pompe représente une percée technologique admirable, la pompe et la nécessité de faire des tests pour l'utiliser correctement ne réduisent pas nécessairement le temps nécessaire au traitement.

Le président: C'est ce qui termine cette série de questions, mais veuillez terminer ce que vous avez commencé.

M. Frank Vermaeten: Je crois que vous entendrez toutes sortes d'opinions sur la question. Selon les renseignements que nous a communiqués notre personnel, je pense qu'un grand nombre de percées ont permis de réduire le temps nécessaire à certaines personnes pour gérer leur diabète. Ce n'est pas le cas pour tout le monde, mais cela fonctionne certainement dans certains cas, et peut-être dans de nombreux cas.

D'un côté comme de l'autre, vous pouvez faire valoir que vous avez parlé à certains médecins et je répondrai que notre personnel a parlé à de nombreux médecins, mais cela fait partie du Comité consultatif sur les personnes handicapées. Je crois que les professionnels qui se spécialisent dans ce domaine pourront formuler des conseils sur de tels enjeux. Je pense que ce sera très utile, car il s'agit manifestement d'un enjeu qui soulève la controverse — je le reconnais. Nous voulons gérer cela de la meilleure façon possible.

Le président: La parole est à M. Lauzon, pour la dernière question.

M. Stéphane Lauzon (Argenteuil—La Petite-Nation, Lib.): Merci, monsieur le président.

J'aimerais poser ma question en français.

[Français]

Monsieur Vermaeten, on a beaucoup parlé des changements qui se font sentir depuis quelques mois ou quelques semaines. On a souvent parlé des avancées technologiques. La technologie apporte son lot de bonnes choses et entraîne la création d'entreprises, mais il arrive qu'elle occasionne des pertes d'emplois ou de services, dont celui qui semble être indiqué dans la lettre.

On a embauché des infirmières praticiennes spécialisées qui travaillent à cela et on a simplifié le formulaire. On a revu les demandes et on a fait une mise à jour, ce qui a abouti à l'envoi de lettres indiquant qu'on ne respectait pas l'exigence des 14 heures de traitement par semaine.

[Traduction]

M. Frank Vermaeten: Nous échangeons des renseignements avec les médecins. Nous envoyons des lettres pour obtenir des renseignements sur des cas individuels et pour demander s'il faut plus de 14 heures pour gérer ces cas. Les médecins ont parfois de la difficulté à répondre à ce questionnaire. Pourquoi? Si vous pensez à certains des traitements, par exemple la dialyse, ils se font souvent en milieu hospitalier, et il est donc très facile de surveiller...

• (1730)

M. Stéphane Lauzon: Nous ne parlons pas de dialyse. Nous parlons de personnes souffrant de diabète qui s'injectent eux-mêmes de l'insuline.

M. Frank Vermaeten: C'est exact. C'est beaucoup plus difficile pour les médecins de répondre, car ils n'assistent pas à cela, contrairement au traitement administré en milieu hospitalier. Il est très facile de déterminer qu'une dialyse prend 14 heures par semaine et que le traitement est effectué plus de trois fois par semaine. Cela devient très évident.

Dans le cas du diabète, c'est beaucoup plus complexe, et c'est la raison pour laquelle il y a beaucoup plus de communications avec les médecins. Il faut également ajouter à cela la complexité du traitement, qui se modernise et qui est plus facile à administrer dans certains cas, mais pas dans tous les cas. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire d'écrire ces lettres d'explications et c'est pourquoi nous améliorons toujours les communications, afin de pouvoir obtenir des détails sur chaque cas.

[Français]

M. Stéphane Lauzon: Dans les formulaires révisés qu'ils remplissent, les médecins tiennent-ils compte de leur temps de déplacement dans ces 14 heures?

Il y a aussi la perte de jouissance. Le taux de sucre d'un diabétique peut varier d'une journée à l'autre. Par exemple, si un diabétique a des symptômes de grippe et prend des antibiotiques, cela peut faire varier le taux de sucre, même s'il se donne des injections d'insuline. Il peut aussi éprouver une perte temporaire de la vue.

Tout cela est-il considéré dans les 14 heures?

[Traduction]

M. Frank Vermaeten: L'ARC administre la Loi de l'impôt sur le revenu, et cette loi énonce clairement ce qui constitue une activité admissible et une activité inadmissible au critère des 14 heures. Vous avez mentionné toutes sortes de choses. On ne peut pas compter dans ces 14 heures, par exemple, les déplacements dans les deux sens pour voir le médecin.

[Français]

M. Stéphane Lauzon: Je connais les critères dont vous parlez.

Je ne parle pas de transport, je ne parle pas des temps d'attente à l'hôpital, je ne parle pas des temps d'attente pour les médicaments ni de la commande de médicaments en ligne. Ce n'est rien de tout cela.

Je vous parle des conséquences dont on n'a pas tenu compte dans le formulaire. Je vous parle des conséquences d'être diabétique, de vivre tous les jours avec le diabète, et du fait qu'il peut y avoir des changements quotidiens, comme manquer une journée de travail, et ainsi de suite.

Est-ce qu'on en tient compte? Je ne parle pas de la liste qui est dans le formulaire T2201.

[Traduction]

M. Frank Vermaeten: Nous tenons compte seulement des éléments indiqués dans la Loi de l'impôt sur le revenu. Nous administrons le programme. Comme vous l'avez dit, une chose comme l'exercice pour rester en forme ne fait pas partie de ces éléments. Lorsqu'il y a des complications et d'autres effets sur la santé, cela compte parfois, car une personne peut souffrir de multiples troubles de santé. Il se peut donc que cela soit admissible. Toutefois, si vous parlez simplement d'un traitement essentiel au maintien de la vie, la loi indique ce qui est admissible et ce qui ne l'est pas. C'est très clair, et cela n'a pas changé depuis des années.

Le président: Nous devons nous arrêter ici, car il faut voter sur le Budget supplémentaire des dépenses.

Monsieur Vermaeten, les différents partis et les députés ne s'entendent peut-être pas sur la façon dont nous nous sommes retrouvés dans cette situation, mais je crois que vous pouvez constater que chaque député, y compris moi-même, est grandement préoccupé par le processus d'approbation ou de refus des personnes atteintes de diabète de type 1. Je tiens à préciser que certains organismes peuvent faire du lobbying, mais je peux vous dire que nous n'entendons pas seulement les intervenants de Diabète Canada, car nous entendons aussi des gens sur le terrain dans toutes nos circonscriptions. J'aimerais vous demander de garder cela à l'esprit pendant vos délibérations dans vos fonctions de sous-commissaire, et nous espérons que le comité consultatif sera utile à cet égard.

J'aimerais remercier les trois témoins d'avoir comparu aujourd'hui et d'avoir répondu à nos questions.

Mesdames et messieurs les membres du Comité, nous devons voter sur le Budget supplémentaire des dépenses (B). Vous avez un exemplaire devant vous.

AGENCE DU REVENU DU CANADA

Crédit 1b — Dépenses de fonctionnement..... 44 941 394 \$

(Le crédit 1b est adopté.)

Le président: Puis-je faire rapport du Budget supplémentaire des dépenses (B), 2017-2018, sous la rubrique Agence du revenu du Canada à la Chambre?

Des députés: Oui.

Des députés: Avec dissidence.

Le président: Merci. C'est ce que nous ferons.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>