



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des finances

FINA • NUMÉRO 012 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 14 juin 2006

Président

M. Brian Pallister

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

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

Comité permanent des finances

Le mercredi 14 juin 2006

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Brian Pallister (Portage—Lisgar, PCC)):
Bonjour mesdames et messieurs.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à l'article 89 de la Loi sur l'Agence du revenu Canada, nous poursuivons l'examen de la loi prévu par la loi.

De 15 h 30 à 16 h 30, nous entendons des représentants de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. À ce que je comprends, M. Garth Whyte, vice-président exécutif, débutera par un bref exposé, après quoi il nous restera du temps pour échanger nos points de vue de façon satisfaisante.

Monsieur Whyte, bienvenue. La parole est à vous.

M. Garth Whyte (vice-président exécutif, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante): Merci, monsieur le président.

J'ai à ma droite ma collègue Corinne Pohlmann, directrice des Affaires nationales, et à ma gauche, Lucie Charron, notre économiste. Toutes deux ont beaucoup travaillé avec l'Agence du revenu, notre sujet d'aujourd'hui.

Cela fait 18 mois que nous attendons de pouvoir faire le présent exposé. Mais, comme nous avons été avertis jeudi seulement, nous ne disposons pas des détails que nous aurions souhaité vous fournir en matière d'exemples à jour. Toutefois, nous avons quand même le rapport qui, je l'espère, a été distribué. Il s'intitule *l'Agence du revenu du Canada, Cinq ans après, Une évaluation de l'ARC par les petites entreprises*.

Pour mettre les choses en contexte, disons d'abord que l'Agence du revenu touche chacun de nos 105 000 membres, pratiquement n'importe quelle entreprise, si bien qu'elle est une entité particulièrement importante pour nous. Dans le rapport que nous avons présenté en 2001, puis à nouveau en septembre 2004, nous avons évalué l'Agence du revenu, à sa demande.

Elle nous a demandé d'effectuer le second rapport et, comme l'indique la figure 1 à la page 2, nous avons demandé s'il y avait eu un changement du niveau de service au cours des cinq dernières années, depuis la création de l'Agence. Comme vous le constatez, il y a eu une certaine amélioration: 11 p. 100 des répondants estiment que le niveau de service s'est amélioré, 62 p. 100, qu'il est resté stable; 13 p. 100, qu'il a empiré; et 14 p. 100 ne se prononcent pas. C'est mieux que lors du sondage de 2001. Dans les Faits saillants, l'encadré sur fond gris de la première page, vous verrez que l'ARC s'est améliorée dans quatre domaines au cours des cinq dernières années: l'accessibilité du personnel, les connaissances que possède le personnel, la rapidité des réponses et la rapidité des remboursements. Malheureusement, pendant la même période, les niveaux de service de l'Agence du revenu du Canada ont baissé dans quatre autres domaines: la disponibilité des renseignements, la simplicité de ces

renseignements, les interprétations communiquées de bonne volonté et le niveau des pénalités. Non contents de solliciter l'opinion de nos membres, nous avons également sondé des fiscalistes, puisqu'ils travaillent régulièrement avec l'ARC.

Si vous vous reportez à la page 4, vous y trouverez une liste de 17 indicateurs que nous avons retenus pour évaluer la qualité du service. Vu qu'il s'agissait alors de l'Agence des douanes et du revenu, trois des indicateurs ont trait aux douanes et ne sont plus pertinents. Je vais énumérer les autres: en ce qui concerne le personnel, l'accessibilité, les connaissances, le traitement par le personnel, la rapidité des réponses; en ce qui concerne les renseignements et formulaires: leur disponibilité, leur lisibilité et simplicité et l'accès aux renseignements sur le site Web; la troisième catégorie est l'interprétation des règlements; et la quatrième, les remboursements et pénalités. À la page 5, nous parlons du personnel et, comme vous pouvez le constater, nous présentons les résultats de l'évaluation des mêmes catégories par les propriétaires d'entreprises et les fiscalistes. L'accessibilité du personnel figure au premier rang des préoccupations, 39 p. 100 estimant qu'elle est médiocre et 12 p. 100, qu'elle est bonne. Pour la rapidité des réponses, un tiers des membres l'estiment médiocre et 13 p. 100 l'estiment bonne; par contre, du côté des fiscalistes, 1 fiscaliste sur 2 estime que la rapidité des réponses est médiocre. Toujours chez les fiscalistes, 43 p. 100 estiment que l'accessibilité du personnel est médiocre. Vient ensuite un domaine où nous estimons que l'Agence devrait faire des efforts: la lisibilité et la simplicité des renseignements. C'est un élément que 42 p. 100 de nos membres estiment médiocre, contre 6 p. 100 qui l'estiment bon; quant aux fiscalistes, les experts, ils sont presque 40 p. 100 à dire qu'il est médiocre, contre 8 p. 100 qu'il est bon. Quant à la disponibilité des renseignements, 1 fiscaliste sur 4 l'estime médiocre.

À la page suivante, nous parlons des décisions et des règlements, autre domaine où les gens estiment qu'il y a des progrès à accomplir: 60 p. 100 des fiscalistes estiment que la vitesse des décisions et des interprétations est médiocre, contre 3 p. 100 qui l'estiment satisfaisante; 45 p. 100 estiment que le service est médiocre pour ce qui est de la bonne volonté à fournir des interprétations. En ce qui concerne les remboursements et les pénalités, la rapidité des remboursements s'est accrue, mais le niveau des pénalités est jugé médiocre à la fois par les fiscalistes et par les propriétaires d'entreprise, 70 p. 100 estimant que ce niveau a augmenté.

L'encadré gris à la page 7 présente les changements entre 2001 et 2004. Nous présentons les catégories et précisons s'il y a eu amélioration ou détérioration. Là encore, on constate que la disponibilité des renseignements s'est détériorée, d'après les propriétaires d'entreprises comme d'après les fiscalistes. Même chose pour la lisibilité et la simplicité des renseignements.

Je passe sur tout cela au galop, mais je voudrais aussi parler de la performance des vérificateurs, aux pages 8 et 9. Elle s'est améliorée, ce que je tiens à souligner. Selon les commentaires que nous avons eus, ils connaissent mieux leur matière, sont professionnels et plus courtois qu'autrefois. Toutefois, le temps qu'il faut consacrer aux vérifications est passé de 6,6 jours à près de 9.

Enfin, je voudrais parler d'un élément particulièrement important. Les coûts de la conformité. L'énorme volume de paperasserie requis pour respecter les mesures de fiscalité est le premier des éléments faisant du respect de la loi un fardeau, comme l'affirment à la fois les fiscalistes et les propriétaires d'entreprise. Le coût moyen du respect des mesures fiscales pour une petite entreprise est de 3 000 \$ par employé.

Monsieur le président, je voudrais ajouter, en cerise sur le gâteau, la figure 14, où il est indiqué que, selon 71 p. 100 des fiscalistes, les coûts de la conformité aux exigences fiscales pour les PME ont augmenté au cours des cinq dernières années. Or, l'un des mandats de l'ARC est d'améliorer le service et de réduire les coûts de la conformité.

Le dernier point que je souhaite aborder est la mesure substitutive. Nous l'avons présentés à l'Agence et au commissaire. Cette mesure substitutive porte sur le coût de la perception des impôts, autrement dit le coût par dollar d'impôt recouvré. À ce chapitre, vous constaterez que les coûts sont en fait un peu plus élevés qu'avant la création de l'Agence: environ 2 cents par dollar d'impôt perçu, alors qu'il est de 1 cent en Australie.

En ce qui a trait aux recommandations, nous estimons que l'ARC fasse du service une priorité majeure — je sais que le commissaire a comparu hier et qu'il a présenté ses trois priorités, mais il ne s'agissait pas du service. Nous pensons aussi que l'ARC devrait faire de la réduction des coûts de la conformité une priorité de premier plan. Elle devrait mesurer les fardeaux imposés par la paperasserie et la conformité, fixer de véritables objectifs et présenter à tous les ans au comité un rapport sur ses progrès. Nous estimons qu'il faudrait établir des normes en matière de service à la clientèle et améliorer le code de conduite, comme cela s'est fait en Colombie-Britannique.

Nous avons l'intention de vous remettre un exemplaire de ce code de conduite, mais nous ne l'avons pas dans les deux langues. Toutefois, il sera traduit pour vous. On y trouve des mesures que le ministère pourrait adopter et qui, selon moi, pourraient même être améliorées. C'est en fait une amélioration des codes de conduite au chapitre de l'équité et des droits des clients. Nous pensons qu'il serait bon d'avoir une approche plus proactive pour communiquer les changements apportés aux lois fiscales.

Nous serons heureux de parler de la TPS à la période de questions, c'est un domaine où nous avons eu une collaboration particulièrement fructueuse avec l'Agence et nous nous sommes penchés sur les mesures nécessaires pour réduire la TPS en juillet. Nous y avons travaillé avec l'Agence et avons transmis les renseignements appropriés aux membres de notre association. Nous pensons que c'est une approche digne d'intérêt.

Notre but est de respecter le code fiscal. Nous pensons qu'il joue un rôle crucial dans le développement économique du pays et la croissance des petites entreprises. Nous pensons qu'il s'est amélioré, mais que beaucoup reste à faire.

Merci, monsieur le président.

• (1540)

Le président: Merci. Vous avez couvert beaucoup de terrain en très peu de temps et le comité apprécie votre efficacité.

Nous allons débiter avec M. St-Cyr.

L'hon. Garth Turner (Halton, PCC): J'invoque le Règlement. Merci.

Je me demandais, monsieur le président, si mes collègues francophones acceptent que les documents apportés par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante soient distribués même s'ils n'ont pas encore été traduits. C'est à eux de décider.

Le président: Souhaiteriez-vous répondre à cette requête, monsieur St-Cyr?

[Français]

M. Thierry St-Cyr (Jeanne-Le Ber, BQ): Monsieur le président, on avait présenté une motion, au début de la session, stipulant que tous les documents qui seraient distribués à ce comité devaient être dans les deux langues officielles. À ma connaissance, cette motion avait été adoptée à l'unanimité.

[Traduction]

Le président: Vu qu'il ne semble pas y avoir d'approbation, le document sera distribué dès que la traduction sera disponible.

Monsieur Savage, vous avez sept minutes. Allez-y.

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

S'il me reste du temps, je pense que M. Pacetti prendra le relais. D'habitude, je me contente des miettes de temps restant, mais, aujourd'hui, c'est moi qui prends d'abord la parole.

Bienvenue à nos témoins, que nous remercions d'être ici.

Je voudrais savoir jusqu'à quel point vos clients sont prêts pour la réduction du taux de la TPS et de la TVH. Avez-vous effectué des sondages sur ce point? Quelles ont été les réactions?

M. Garth Whyte: Oui, nous avons sondé nos membres. Nous avons effectué un gros travail en amont et je serai heureux de l'expliquer rapidement. Avant l'annonce, nous avons sondé nos membres et leur avons demandé ce qu'entraîneraient les changements. Il ne s'agissait pas seulement de mettre à jour les caisses enregistreuses; il fallait aussi mettre à jour les sites Web, les créances, les prix qui incluent les taxes, ainsi que les catalogues, les crédits d'impôt, etc. — nous avons une liste d'éléments que nous pouvons distribuer. Il y a beaucoup de choses à faire.

Nous avons cherché à savoir ce que nos membres avaient fait avant l'annonce de la réduction dans le budget et s'ils avaient besoin de plus de temps. Mercredi après-midi, nous avons sondé rapidement un gros échantillon de nos membres et avons obtenu 5 000 réponses en 12 heures, 8 000 en cinq jours. Nous avons publié un rapport sur le sondage quatre jours avant le budget, pour exposer nos préoccupations et réclamer plus de temps.

On nous a accordé plus de temps. À la réflexion, nous nous sommes dit qu'il valait mieux informer nos membres de ce qu'ils étaient tenus de faire. Lucie a effectué une bonne partie du travail.

Vous devriez parler de ce que vous avez fait, de vos entretiens avec le ministère des Finances.

Mme Lucie Charron (Analyste de la politique, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante): Essentiellement, nous avons sollicité l'opinion de certains comptables et de certains de nos membres sur les mesures nécessaires pour mettre en oeuvre la réduction du taux de la TPS. Nous avons donc établi la liste de vérification pour la TPS que voici, où figurent les choses à faire, mais également les règles de mise en oeuvre de la TPS et de la TVH que nous avons trouvées dans le document du budget. Ensuite, nous avons consulté le ministère des Finances et l'ARC pour vérifier si le document était approprié. Nous leur demandions de nous répondre dans les deux jours et les deux ministères l'ont fait très rapidement. Ils ont fait examiner le document par différents services et l'ont approuvé. Voici le résultat.

De plus, nous avons distribué la liste à tous nos membres, pour les informer de la réduction de la TPS et des mesures qu'il leur faudrait prendre lorsque ce sera en vigueur.

• (1545)

M. Garth Whyte: Merci, Lucie.

Cela ne répond pas complètement à votre question, monsieur.

Nous avons fait circuler les renseignements: on les trouve dans notre site Web. Nous avons une ligne d'aide. C'est un bon exemple de ce qu'il faut faire pour communiquer des renseignements rapidement. Dans le site Web de l'ARC, il était très difficile de trouver ces renseignements d'emblée. Nous avons simplifié les choses.

Ensuite, nous comptons effectuer un sondage auprès de nos membres et voir comment les choses se seront passées. Pour l'instant, nous avons assez peu de réaction. Je pense que les gens se préparent à faire ce qu'il faut. Un 1^{er} juillet, c'est difficile, mais je pense qu'ils sont prêts.

Je voudrais aussi souligner combien nous avons apprécié les actions du ministère. Qui plus est, c'est un bon exemple où le ministère des Finances a adopté une politique puis a demandé à l'Agence du revenu du Canada de la mettre en oeuvre. Nous voulons souvent voir les deux entités travailler de concert, car il est terrible de voir une politique mal appliquée. On a beau être en faveur d'une réduction de 1 p. 100 de la TPS, si on ne sait pas comment procéder, si on n'est pas sûr d'avoir le temps, cela peut s'avérer un désastre. C'est donc un excellent exemple de collaboration de la part des trois parties concernées.

Enfin, nous avons demandé à nos membres à qui ils s'adressaient pour avoir des renseignements et des conseils importants pour leur entreprise. Le gouvernement figurait très bas dans la liste de leur choix, à peine au-dessus de « autres ». Nos membres s'adressent à leurs fournisseurs, à leurs conseillers et à leurs associations professionnelles. Par ailleurs, les petits cabinets de comptables utilisent notre liste et la distribuent à leurs clients.

Toujours est-il que c'était un bon exemple de collaboration. Nous allons effectuer un suivi pour savoir jusqu'à quel point les gens sont préparés.

Nous avons aussi fait paraître des annonces dans les médias, environ 150, notamment dans tous les journaux des campagnes, pour faire connaître les mesures à prendre.

Je pense que nos membres sont prêts. En tout cas, nous n'avons pas de mauvais échos.

M. Michael Savage: Combien avez-vous de membres en tout?

M. Garth Whyte: L'Association compte 105 000 propriétaires d'entreprise.

M. Michael Savage: Parmi ces 105 000 personnes, 8 000 ont répondu?

M. Garth Whyte: Oui, nous avons juste envoyé un message électronique, puis rapidement cessé de compter les réponses, qui continuent de nous parvenir.

Nous effectuons également, chaque semaine, 4 500 visites à de petites entreprises. À chaque visite, nous distribuons cette liste aux leaders d'opinion en leur recommandant de la faire circuler et d'informer les gens sur ce qu'il leur faudrait faire.

M. Michael Savage: Mais croyez-vous que la majorité des membres sont d'accord avec cela, qu'ils sont prêts? Avez-vous dit que vous aviez l'intention d'effectuer un sondage maintenant?

M. Garth Whyte: Là, vous allez me contraindre à mentir ou à bluffer. Je ne sais pas quoi vous dire.

M. Michael Savage: Ce serait du jamais vu, ici.

M. Garth Whyte: Nous pensons qu'ils sont aussi prêts que possible.

Nous trouvons qu'il pourrait y avoir un gros effort d'annonce... C'est comme la simplification du crédit de taxe sur les intrants pour les petites entreprises: une mesure qu'il leur profitait directement, mais que certaines entreprises ont mis jusqu'à deux ans avant d'adopter. Les choses se feront lentement.

Pour le moment, je dirais que nous sommes aussi prêts que nous sommes susceptibles de l'être. Nous avons fait notre possible pour informer nos membres.

Du côté des détaillants, en tout cas, et ils représentent 30 000 membres, la clientèle va veiller à ce que les propriétaires d'entreprises soient au courant.

Nos membres ont les renseignements. Désormais, c'est à eux de jouer.

M. Michael Savage: Dans vos efforts de préparation, avez-vous fait pression sur l'ARC au nom des membres de la FCEI pour obtenir des concessions ou des contributions qui permettraient aux membres d'effectuer les conversions voulues afin d'être prêts à la réduction? Avez-vous joué un rôle pour aider vos membres à mettre la mesure en oeuvre?

M. Garth Whyte: Tout d'abord, nous avons demandé au gouvernement d'établir une période de transition, ce qu'il a accepté de faire. Deuxièmement, nous avons demandé le remboursement des coûts d'ajustement, qui se chiffreront à environ 570 dollars par entreprise. Ce sont des points qui relèvent du ministère des Finances. Nous avons eu gain de cause dans un cas sur deux.

Troisièmement, le ministère devrait s'occuper de la question des crédits de taxe sur les intrants. Il va y avoir différents crédits de taxe sur les intrants mélangés, certains à 7 p. 100, d'autres à 6 p. 100. Nous espérons qu'il y aura éventuellement des dispenses, et le ministère pourrait se pencher sur certaines questions de conformité, ce que nous lui avons suggéré.

M. Michael Savage: Merci.

Je voudrais consacrer mes cinq dernières secondes à...

Le président: Non, désolé, monsieur Savage; merci beaucoup pour vos questions.

[Français]

Le prochain membre du comité à prendre la parole sera monsieur Bouchard.

Vous disposez de sept minutes, s'il vous plaît, monsieur Bouchard.

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

Merci pour votre présentation.

Je me réfère à la page 7 de votre document. Vous dites que l'agence a échoué dans quatre catégories et qu'elle a progressé dans quatre autres. Cependant, sous la colonne « Propriétaires », je vois une amélioration et six détériorations. Par ailleurs, sous la colonne « Fiscalistes », je vois quatre améliorations et cinq détériorations.

Évidemment, de prime abord, je serais porté à dire qu'il y a une situation qui se dégrade au niveau de l'agence. Si on pondère tous les résultats qui se trouvent à la page 7, pouvez-vous nous dire si le résultat est nul, positif ou négatif?

• (1550)

[Traduction]

M. Garth Whyte: Tout d'abord, les six pires résultats dépendent à présent des douanes. Nous avons d'ailleurs une autre présentation à faire, maintenant qu'existe une agence des douanes. Comme vous le voyez à la rubrique 5, il y en a six... C'était autrefois l'Agence des douanes et du revenu du Canada, mais c'est maintenant l'Agence du revenu du Canada. Quand nous avons rédigé le document, nous pensions que les douanes feraient encore partie de l'agence; ce n'est pas le cas; donc six catégories ne sont plus pertinentes.

Deuxièmement, même si l'agence s'est améliorée, elle laisse encore beaucoup à désirer. Prenons comme exemple l'accessibilité du personnel. À la page 5, on constate qu'elle s'est améliorée; n'empêche que 43 p. 100 des répondants estiment qu'elle est médiocre, contre 12 seulement qui l'estiment bonne.

Je dirais donc que le niveau de service dans son ensemble s'est amélioré; vous trouverez cela à la figure 2, page 3. La question portait sur le niveau de service de l'ARC au cours des deux et des cinq dernières années; les réponses de 2004 montrent que le service s'est amélioré par rapport à 2001. Il y a donc bien une amélioration, généralement parlant. La figure 1, elle-même, qui parle du changement du niveau de service, montre une certaine amélioration depuis 2001. Il n'en reste pas moins des problèmes majeurs à régler dans chaque catégorie, notamment la visibilité et la disponibilité des renseignements, la promesse de réponse, les pénalités... Les résultats sont donc mitigés. Si je devais noter l'agence, je lui donnerais un C moins, mais ce serait avec un F dans certaines catégories et un B dans d'autres.

Un député: Vous ne faites pas de cadeau.

M. Garth Whyte: Pas de cadeau, vous devriez voir leur bulletin de notes pour le budget.

Des députés: Oh, oh!

M. Garth Whyte: J'espère que vous voudrez bien lui accorder quelques minutes supplémentaires, monsieur le président, vu que je lui en vole. Je voulais toutefois préciser une chose. Il fût un temps, à l'époque de l'introduction de la TPS, où l'ARC refusait de nous parler et nous de lui parler. Depuis, nos rapports se sont beaucoup améliorés et sont très satisfaisants, notamment au niveau de la haute direction. L'agence a conscience d'une bonne part des problèmes que nous soulignons ici et elle sait qu'il faudra les régler. Je voulais juste le préciser. Les rapports de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante avec l'Agence du revenu du Canada se sont beaucoup améliorés au fil des années.

Le président: Monsieur Bouchard, souhaitez-vous poursuivre?

[Français]

M. Robert Bouchard: Oui, j'ai une autre question à poser.

À la figure 14, il est question de l'évolution des coûts de conformité pour les PME au cours des cinq dernières années. Si je comprends bien, la situation s'est alourdie pour les PME. Donc, en ce qui concerne ses rapports avec l'Agence de revenu, il en coûte plus cher à une PME.

Êtes-vous capables de quantifier l'impact de cette situation sur la productivité des PME? Cela a-t-il été mesuré? Est-ce marginal ou important?

[Traduction]

M. Garth Whyte: Effectivement, il y a eu des mesures.

Je veux vous remercier de votre excellente question, que je n'ai même pas eu à vous souffler avant la réunion.

Dans notre rapport, nous avons chiffré les coûts d'ensemble moyens pour des entreprises ayant de 12 à 15 employés, mettons. Ils s'élèvent à environ 18 000 \$. Dans une très petite entreprise, ils atteignent 3 300 \$ par employé. Et c'est un rapport rédigé en 2004.

Nous avons effectué une étude originale, *Dossier « R »: La prospérité ligotée par une réglementation excessive*, qui porte sur le fardeau administratif imposé par toutes les instances gouvernementales — le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et les municipalités. Nous pensons que c'est un problème majeur auquel devrait s'attaquer le gouvernement minoritaire de maintenant. Quand nous avons effectué l'étude, nos chercheurs ont pris une formule qui s'étalait sur 15 pages et nous les avons amenés à la condenser en une page. Nous avons travaillé avec des gens de Statistique Canada et du Bureau du Conseil privé qui se sont penchés sur notre méthodologie et l'ont approuvée. En nous penchant seulement sur les entreprises, nous avons chiffré à 33 milliards de dollars par an le fardeau de la paperasserie et de la conformité aux règlements.

Nous avons distribué une page du rapport en question, où figure les règlements fédéraux les plus lourds. Vous constaterez que les quatre premiers dépendent tous de l'Agence du revenu du Canada. Ainsi, la TPS-TVH figure au premier rang des règlements fédéraux les plus nuisibles, 71 p. 100 des gens y voyant un fardeau important; 60 p. 100 ont mentionnés les charges sociales (RPP, RRQ et AE); en troisième lieu viennent les impôts sur le revenu, avec 57 p. 100 des gens qui les estiment pesants. Si vous ajoutez à cela les changements de réglementation, leur complexité, l'incertitude et l'absence d'interprétation, vous constatez que le fardeau de conformité est particulièrement pesant. Les coûts et les décisions de conformité sont plus ardues, ce qui amène une incertitude. Quand il y a de l'incertitude, cela nuit à la productivité et à la croissance.

• (1555)

Le président: Monsieur Whyte, nous allons à présent demander à M. Turner de poursuivre avec ses questions.

Monsieur Turner, sept minutes.

L'hon. Garth Turner: Merci, monsieur Whyte, d'avoir accepté de témoigner.

En tant que propriétaire de petite entreprise, je sais que la première chose dont se plaignent les propriétaires d'entreprise, ce sont, comme vous l'avez fort bien dit, les coûts de la conformité. Parlons donc un peu du problème.

Tout d'abord, je voudrais comparer le fardeau de la conformité entre les provinces et le fédéral. Je pense notamment à la sécurité du travail, à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, à l'impôt-santé des employeurs et à la TVP. Le gouvernement fédéral coûte-t-il plus d'efforts que, mettons, la province de l'Ontario?

M. Garth Whyte: Eh bien, il me faudra un certain temps pour répondre à la question, mais je peux le faire.

Cela dépend. Le gouvernement fédéral ne touche pas aux questions des normes de travail, par exemple, ce qui constitue un problème majeur. Si vous demandez quels sont les règlements les plus lourds, traditionnellement, les normes du travail viennent en troisième position et l'indemnisation des accidents du travail en première position.

L'hon. Garth Turner: Je pensais juste aux coûts de la conformité.

M. Garth Whyte: Moi, je parle des coûts de la conformité et des règlements.

L'hon. Garth Turner: Fort bien.

M. Garth Whyte: En Ontario, l'indemnisation des accidents du travail figure au premier rang. Comme vous le voyez, la taxe de vente harmonisée était au deuxième rang. Il y a donc certains cas où le gouvernement provincial impose plus de fardeaux pour la conformité aux règlements.

En ce qui concerne le gouvernement fédéral, regardez à la figure 14 les coûts de la conformité pour nos membres fiscalistes. Le système fédéral est beaucoup plus difficile. La difficulté augmente, et le système est plus difficile que ses contreparties provinciales.

L'hon. Garth Turner: Je voudrais mettre les choses en contexte. Vous dites que, généralement parlant, le gouvernement provincial impose en ce moment autant de fardeaux.

Avec cela, comment le gouvernement fédéral peut-il diminuer le coût de la conformité? Auriez-vous pour nous deux ou trois recommandations spécifiques à cet effet?

M. Garth Whyte: Oui, j'aurais des recommandations.

Tout d'abord, il faut que le gouvernement mesure le fardeau d'ensemble de la conformité pour savoir à combien il se chiffre. Deuxièmement, il faut une volonté d'y remédier. Troisièmement, il faut que ce fardeau fasse l'objet de rapports et d'objectifs de réduction.

Il existe en outre des domaines spécifiques à cibler. Nos membres les ont identifiés: la TPS-TVH et les impôts sur le revenu.

L'hon. Garth Turner: Avez-vous pour nous des recommandations spécifiques à ce sujet?

M. Garth Whyte: Nous avons toute une série de recommandations spécifiques. Mais nous avons eu seulement quatre jours pour préparer des recommandations spécifiques. En fait, nous hésitons un peu à vous les fournir, parce que c'est un peu comme avec les mauvaises herbes: on se débarrasse d'un problème, il en sort un autre, et ainsi de suite.

Il y a un ou deux problèmes que je mentionnerais, le premier étant les frais d'automobile. Chaque personne travaillant à son compte doit présenter une justification de ses frais d'automobile, sans bénéficier d'un quelconque montant fixe par kilomètre ou par jour. Si l'un ou deux d'entre vous veulent bien chercher et voir où cela se trouve, cela s'appelle les frais d'automobile; non, en fait, les frais afférents aux véhicules à moteur. Pour remplir le formulaire, il faut savoir si vous êtes en propriété conjointe et de quel type de véhicule vous

avez besoin. Vous passez ensuite au type de véhicule que vous avez et vous répondez à ces rubriques-là. Ensuite...

• (1600)

L'hon. Garth Turner: Très bien. Je vais vous interrompre, parce que nous avons seulement sept minutes. Il n'est pas nécessaire de tout détailler.

Je me demandais seulement si vous pouviez nous fournir des recommandations spécifiques...

M. Garth Whyte: Oui.

L'hon. Garth Turner: ...sinon, nous ne pouvons pas vous demander de revenir dans un an pour faire le point sur les progrès du gouvernement dans un domaine spécifique. Si les membres du comité veulent exercer leur fonction de surveillance, il est important que nous sachions quelles questions il convient de poser.

M. Garth Whyte: Eh bien, tout d'abord, quelle est l'étendue du problème? Des exemples spécifiques, c'est bien joli, mais il faut aussi connaître les coûts d'ensemble. Et c'est possible.

Je préside actuellement un comité auquel participe le gouvernement. Il a été mis sur pied par le Parti libéral et a été maintenu par le Parti conservateur. Statistique Canada va faire paraître un rapport montrant qu'il est possible de mesurer les problèmes liés au fardeau de la conformité. Ce fardeau pourrait faire l'objet d'un rapport chaque année, avec des objectifs déterminés. Alors, votre comité pourrait demander simplement à l'ARC ce qu'elle compte faire l'année suivante.

La raison pour laquelle le document n'est pas traduit est qu'il provient de Colombie-Britannique; ce n'est pas notre rapport. Tout ce que nous avons fourni est traduit.

L'hon. Garth Turner: Entendu. Allez-vous nous remettre ce document? Allez-vous nous remettre une liste de recommandations précises?

Ce n'est pas que j'essaie de vous donner du fil à retordre...

M. Garth Whyte: Non, non, vous avez parfaitement raison. Nous le ferons.

L'hon. Garth Turner: Soyez spécifique, sinon nous n'aurons pas de référence pour mesurer le rendement dans la pratique. J'espère que vous pourrez nous fournir le document. Manifestement, c'est impossible pour le moment, mais j'espère que vous serez en mesure de le faire.

M. Garth Whyte: Nous le ferons.

L'hon. Garth Turner: Que pensez-vous de l'harmonisation?

M. Garth Whyte: Nous sommes pour, généralement parlant. Nous avons appuyé l'harmonisation dans les trois provinces de l'Atlantique. Nous aimerions voir la TVH adoptée dans la quatrième et estimons que ce serait un objectif à poursuivre.

L'hon. Garth Turner: Comment? Jusqu'à quel point soutenez-vous activement l'harmonisation?

M. Garth Whyte: Eh bien, cela soulève la question du moment favorable; peut-être les provinces veulent-elles bien collaborer avec un gouvernement minoritaire, mais je ne sais pas si c'est le cas en ce moment.

Et comme vous le savez, vous qui avez introduit la TPS, il est difficile d'amener les ministères à collaborer véritablement avec le gouvernement fédéral en vue d'une harmonisation.

L'hon. Garth Turner: Est-ce que vos membres veulent l'harmonisation?

M. Garth Whyte: La répartition est parfois de 60-40. Notre politique n'est pas celle du gouvernement. Tout dépend; quand on harmonise, on élargi l'assiette. Des personnes peuvent être exemptées maintenant, ou pas. Mais en gros, nous sommes plutôt en faveur de l'harmonisation.

L'hon. Garth Turner: Quelles leçons avons-nous tirées de la réduction de la TPS? Nous allons le refaire, n'est-ce pas? Elle descendra à 5 p. 100, c'est certain. Qu'avons-nous appris de cette expérience, qui pourra s'appliquer la prochaine fois (bientôt, je l'espère)?

M. Garth Whyte: Je pense que nous avons des pratiques exemplaires.

D'abord, il faut informer les gens; il faut du temps pour que les gens puissent se conformer.

Deuxièmement, 80 p. 100 de nos membres étaient nettement en faveur d'une réduction de la taxe. Il faut voir. Après le 1^{er} juillet, nous ferons une analyse pour voir comment ça s'est déroulé, mais nous pensons qu'actuellement, les choses vont rondement.

L'hon. Garth Turner: Bien. Pour la réduction à 5 p. 100, y a-t-il des instructions ou de l'aide que vous donnez à vos membres? Nous savons que c'est éminent. Bien entendu, il faudra notre réélection, avec une majorité de députés.

Avez-vous des commentaires?

M. Garth Whyte: Comme nous vous l'avons déjà dit, nous avons un document d'une page qui explique à nos membres comment se conformer et qui donne une marche à suivre pour le travail fait pour le gouvernement.

On a plus de temps pour la réduction à 5 p. 100. Personnellement, je vous recommanderais de demander aux provinces l'harmonisation. C'est le seul moment pour le faire, à la faveur d'une réduction de la taxe. Nous aimerions bien cela.

Troisièmement, donnez-nous un préavis suffisant afin que nous puissions consulter nos membres sur les façons de faire et que nous connaissions leur position sur l'harmonisation actuelle en Ontario. Il y a des variantes, d'une province à l'autre. Le cas de l'Île-du-Prince-Édouard est assez intéressant.

À brûle pour point, ce sont les trois suggestions que je peux vous faire. Et une quatrième: donnez-nous un préavis de plus de quatre jours avant de nous poser des questions comme celle-là.

Le président: Merci, monsieur Turner.

Vous avez sept minutes, monsieur Christopherson.

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

Merci beaucoup.

Il est dommage que vous ayez eu si peu de temps pour vous préparer, compte tenu de la complexité de la chose.

J'aimerais revenir aux figures 1 et 2 dont vous avez parlé. Le degré d'amélioration m'a frappé, pour tout vous dire, moi qui suis porte parole en matière de revenu et qui siège au comité des comptes publics. Nous formulons beaucoup de critiques, c'est notre travail. Mais j'ai été frappé dans ce cas-là, c'est assez positif.

On vous a demandé un portrait de l'ensemble de la situation et dois-je en déduire que le modèle vous conviens, que l'adoption du modèle de l'agence a été favorable pour nous, les parlementaires, et pour les Canadiens.

M. Garth Whyte: Oui, nous sommes pour le modèle de l'agence. Nous pensons que c'est un pas dans la bonne direction. Bien

entendu, on avait d'autres priorités que la conformité, mais nous croyons que cela devrait être prioritaire.

Nous avons beaucoup insisté sur un réexamen de loi et sur la responsabilité parlementaire. Nous avons vraiment fait des pressions. Nous pensons que c'est nécessaire. Nous pensons que la responsabilité ministérielle est aussi une nécessité. Mais nous pensons que le modèle de l'agence est positif.

Il y a une grande raison à cela, pour revenir à ce que signalait M. Turner. Vous voulez une harmonisation non seulement pour la TPS, mais aussi pour la perception pour les provinces comme pour le gouvernement fédéral. Les provinces n'iront pas de l'avant s'il faut passer par un ministère fédéral. Il fallait que ce soit plutôt une agence, avec un conseil d'administration exerçant une surveillance. Je pense que c'est le bon modèle. Il faut tout de même une reddition de compte et c'est la raison pour laquelle nous favorisons la responsabilité parlementaire.

• (1605)

M. David Christopherson: Oui, c'est ça.

Vous n'ignorez certainement pas que nous avons le mandat de réviser la loi en bonne et due forme. Il ne s'agit donc pas de nous concentrer sur les règlements ou sur les pratiques, mais bien sur le cadre juridique et son contenu. Allez-vous faire des recommandations à cet égard?

J'ai noté que la plupart de vos observations portent justement sur les règlements ou sur les pratiques plutôt que sur le cadre juridique.

M. Garth Whyte: À nos yeux, la loi demeure en vigueur. Nous avons d'ailleurs participé à sa rédaction et nous croyons qu'elle est encore appropriée.

M. David Christopherson: Très bien, entendu. Alors, nous pouvons tout simplement causer un peu plus au sujet de l'Agence elle-même.

J'ignore si vous avez parcouru le rapport de la vérificatrice générale.

M. Garth Whyte: Non.

M. David Christopherson: Compte tenu de vos connaissances dans ce domaine, il serait intéressant d'entendre votre réaction à ce document. À le consulter, vous découvrirez que ses conclusions se rapprochent beaucoup des vôtres, et que j'ai tenu compte de cette similitude dans mes questions. Ce que vous soulevez au sujet des difficultés que connaît la clientèle ressemblent beaucoup aux constatations de la vérificatrice générale. Par conséquent, vous trouverez peut-être intéressant de les lire.

J'aimerais aussi attirer votre attention sur la figure 4. Si je ne m'abuse, les fiscalistes et les propriétaires d'entreprise ont de part et d'autre observé que le personnel traite mieux la clientèle, et que c'est à ce chapitre qu'il y a eu le plus d'améliorations. On peut donc conclure qu'il y a eu une impressionnante amélioration dans la façon dont on se comporte à l'endroit de vos membres. Pouvez-vous nous en parler un peu, et nous dire peut-être à quoi cela tient? À votre connaissance, y a-t-il une cause précise à cela, ou est-ce que vous vous contentez simplement d'en profiter?

M. Garth Whyte: Si vous vous reportez à la partie portant sur les vérificateurs, on observe un plus grand professionnalisme et une attitude plus positive, mais cela ne nous concerne pas vraiment. Là où il y a problème pour nous, c'est lorsque nous demandons une décision et qu'au bout du fil, on fait affaire à un certain David qui ne dit pas son nom de famille. Lorsqu'on rappelle pour des précisions, on demande à parler à David. On nous demande son nom de famille. Puis, la personne dit qu'elle s'appelle John et que c'est avec elle que nous ferons affaire aujourd'hui. Et les deux ne disent pas la même chose. Nous demandons donc qu'on nous mette la décision par écrit, et on refuse. Que pouvons-nous faire après cela? C'est très ardu.

C'est ce genre de choses qui est désagréable, c'est le processus et non les personnes. J'ajoute que c'est pénible même pour le personnel, car la loi est très difficile à administrer.

Nous pourrions citer d'autres exemples, comme l'exemption de 500 000 \$ pour gains en capital, mais je ne veux pas interrompre le fil de vos questions.

M. David Christopherson: Non, c'est très bien ainsi. Je n'ai pas vraiment de plan préétabli. Je ne cherchais pas à creuser cela de façon particulière.

M. Garth Whyte: Très bien.

M. David Christopherson: Si vous ne cherchez pas précisément à obtenir des amendements ici, alors il faut que nous essayons de mieux comprendre la situation.

Nos travaux sont télédiffusés. Or, les gens nourrissent certainement des sentiments à l'endroit de l'Agence.

Ici, j'y vais sans doute de mes conjectures, mais à mon avis, si on veut que les employés changent d'attitude, il faut changer l'attitude de leurs gestionnaires. Il est vraiment renversant de constater quelle différence cela peut faire. En l'occurrence, le passage d'un organisme à un autre a peut-être prédisposé les employés mais aussi leurs patrons à concevoir le service aux Canadiens d'une toute autre manière.

Si on traite les gens avec respect et avec dignité, devinez ce qui va arriver? Ils vous traiteront à leur tour avec dignité et respect.

Mme Corinne Pohlmann (directrice, Affaires nationales, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante): Oui, et j'aimerais intervenir ici, car en tant qu'organisme, nous avons aussi observé que nos rapports avec l'ARC se sont considérablement améliorés au cours des cinq dernières années, c'est-à-dire depuis la création de l'Agence. Ce que nous avons obtenu au sujet de la TPS il y a quelques semaines l'illustre très bien. On a répondu à notre demande en moins de 24 heures, ce qui nous a permis de renseigner nos membres assez rapidement. À mon avis, cela est lié au changement de la culture d'entreprise et donc à la façon dont on traite les employés.

M. Garth Whyte: J'aimerais cependant revenir à l'essentiel. Aujourd'hui, nous sommes ici pour nous pencher sur la loi, et bien que je ne pense pas qu'il faille inscrire cela dans le texte, il faut que l'amélioration du service soit la priorité absolue.

Il n'y a pas moyen de demander des comptes au sujet de cas individuels et on ne peut tout obtenir en s'adressant à la cour de l'impôt. On peut cependant demander que les renseignements soient plus lisibles et plus aisément accessibles. On peut demander en priorité une amélioration, une réduction des paperasseries administratives et un allègement des coûts d'observation.

Nous avons collaboré avec le ministère, mais il y a eu assez souvent des faux départs, en partie à cause de la conjoncture actuelle d'un gouvernement minoritaire. Comme vous l'avez dit, il faut

parfois donner un mandat précis aux employés pour obtenir quelque chose. Ils ont déjà beaucoup à faire, mais si on leur dit que telle chose est tout à fait prioritaire et que tous les partis sont d'accord, cela serait certainement déterminant, et on obtiendrait des résultats. Si on leur demande de faire un rapport annuel sur ces questions, on verrait les résultats.

• (1610)

M. David Christopherson: Je vous remercie beaucoup de votre participation.

Merci, monsieur le président.

Le président: Je tiens à mon tour à vous remercier pour vos questions, monsieur Christopherson.

Monsieur Pacetti, la parole est à vous pour cinq minutes.

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

Bon après-midi, monsieur Whyte. Nous nous sommes déjà rencontrés, et je trouve toujours mon profit à écouter vos propos.

Pour votre gouverne, si vous souhaitez nous faire parvenir certaines de vos études ou d'autres considérations sur des sujets qui retiennent votre attention, vous devriez en aviser notre comité.

Vous étiez sans doute au courant du fait que nous étudions l'ARC. Nous avons peut-être décidé cela à la dernière minute, mais vous auriez quand même pu nous fournir certains renseignements, car vous connaissez mieux certains sujets que nous, de part vos contacts suivis auprès des gens. Par conséquent, nous vous serions reconnaissants de nous faire parvenir des documents le cas échéant, par l'entremise de notre greffière.

La plupart de mes questions ont déjà été posées par mes collègues. Je ne vais pas me lancer dans une discussion politique, mais j'aimerais simplement savoir pourquoi vos propriétaires d'entreprise trouvent un avantage quelconque à obtenir une réduction de la TPS? À la rigueur, je comprends cela pour un détaillant, mais pas pour un propriétaire qui vend et achète, car les avantages pour lui sont nuls, puisqu'il s'agit d'une taxe à la consommation et pas nécessairement d'une taxe d'affaires. De toute manière, les propriétaires se font rembourser en fonction de leurs intrants.

M. Garth Whyte: D'abord, le fardeau fiscal est le premier sujet de plainte de nos membres.

En second lieu, à la question que nous leur avons posée, à savoir quels problèmes ils tenaient à voir résolus en priorité, ils ont répondu comme suit: En premier lieu, l'impôt sur le revenu des particuliers, deuxièmement, le prix du carburant, troisièmement, l'impôt des sociétés et puis, à peine plus bas dans l'échelle de priorités, la TPS. Le moteur de l'économie, ce sont les dépenses à la consommation, et à mon avis, ils ont probablement estimé que...

M. Massimo Pacetti: Je comprends cela, mais un propriétaire d'entreprise ne tire aucun avantage, rien de cette réduction, parce que, de toute façon, on lui rembourse la TPS qu'il paye ou qu'il doit prélever — c'est bien cela?

M. Garth Whyte: Une bonne partie, mais pas toute.

M. Massimo Pacetti: Cela représente manifestement un avantage pour les détaillants parce que ces derniers vont probablement connaître une hausse de leurs ventes à la suite de la réduction, enfin, c'est tout au moins ce qu'on pense.

Puisque nous sommes en train de réviser la loi et étant donné que je n'étais pas ici lorsqu'elle a été mise en vigueur, je vous demanderais maintenant s'il y a moyen d'y inscrire certaines choses comme, par exemple, l'obligation de rendre les renseignements accessibles et simples et celle de les fournir. Est-ce qu'on peut inscrire cela dans la loi? Pouvons-nous aussi demander que l'on maintienne certains niveaux de service, pouvons-nous inscrire dans la loi des normes quelconques à cet égard?

M. Garth Whyte: Vous pourriez probablement inscrire une exigence de déclaration, grâce à laquelle on ferait rapport sur la situation dans le but de réduire peut-être ce fardeau, si c'est possible. À mon avis, vous pourriez le faire.

M. Massimo Pacetti: Étant donné vos compétences, vos connaissances et votre expérience, pouvez-vous nous fournir quelque chose en ce sens? J'ignore quand nous allons rédiger le rapport, mais le plus tôt sera le mieux.

M. Garth Whyte: Bien sûr, nous pouvons examiner cela, mais nous tenons certainement à le faire de concert avec l'Agence parce que ce sont ses membres les experts en la matière.

M. Massimo Pacetti: Très bien, et cela m'amène à une autre question déjà soulevée, à savoir, le fait que l'ARC ne semble pas coordonner son travail avec le ministre des Finances, et qu'il semble même y avoir deux ministères distincts. Mais j'ai déjà posé cette question à quelques reprises.

Nous ignorons quels seront les coûts entraînés par le budget et combien il en coûtera aux propriétaires et aux particuliers de s'y conformer. Êtes-vous préoccupé? Comment pouvons-nous améliorer les choses? Comment faire en sorte que l'ARC ait davantage d'influence sur le ministre des Finances et que le ministère consulte l'ARC, ou tout au moins son ministère.

M. Garth Whyte: En général, on peut dire que le ministère consulte l'ARC, mais je crois que souvent, c'est pour le besoin d'une annonce de nature politique. Cela dit, on peut favoriser beaucoup de modestes victoires ou avantages, tout simplement en améliorant les renseignements fournis par la Loi sur l'impôt. On observe en effet parfois un décalage entre une mesure annoncée et sa mise en oeuvre.

M. Massimo Pacetti: Un décalage? Comment rattacher les divers éléments? Pourquoi les choses sont-elles en train de devenir plus complexes? Je comprends que certaines décisions sont de nature politique, mais essayons de faciliter la tâche aux gens.

M. Garth Whyte: Je répondrai brièvement. En 14 mois, trois budgets ont été présentés, sans compter celui qui n'a pas été mis en oeuvre. Pensez-y bien. On a assisté à une pléthore de changements. Comment peut-on suivre tout cela?

M. Massimo Pacetti: Toutefois, est-ce que l'ARC maintient ses contacts avec le ministère des Finances afin que ce dernier soit au courant de ces recommandations?

M. Garth Whyte: Je suis sûr qu'il collabore étroitement, mais souvent, malgré...

Je crois que ce que nous proposons ici c'est de diminuer le fardeau fiscal général.

•(1615)

M. Massimo Pacetti: Je ne vous demande pas ce que fait le ministère. Je vous demande ce qui se passe. Est-ce que vous rencontrez les gens de l'ARC, puis vous discutez avec les gens du ministère des Finances, et ensuite vous rendez-vous compte s'il y a un décalage ou pas? Je vous demande simplement comment vous en êtes arrivé à une telle conclusion, compte tenu de votre expérience.

M. Garth Whyte: Encore une fois, j'aimerais revenir à la TPS. On l'a réduit de 1 p. 100, mais personne n'a réfléchi aux coûts d'observation que cela entraînera. Nous en avons parlé et nous avons effectué un bref sondage. Nous avons demandé aux gens s'ils se rendaient compte qu'ils devaient modifier le contenu de leurs catalogues et leurs caisses enregistreuses. Quant à l'Agence, elle nous a dit qu'ils sont au courant. Nous lui avons donc répliqué qu'il nous fallait plus de temps. Dans toute cette question, il y a la mesure annoncée puis sa mise en oeuvre, et il y a souvent décalage entre ces deux choses.

Au sujet de la TPS, lorsqu'elle a été mise en vigueur, il n'y avait pas que le taux qui nous préoccupait, mais aussi les coûts d'observation qu'elle entraînerait. Par conséquent, s'il y a un message à retenir, à mon avis...

L'ARC se présente souvent comme un percepteur d'impôts. Quoi qu'il en soit, à nos yeux, elle est certainement un acteur primordial dans notre économie; parce que c'est elle qui applique ces politiques. Or, certaines d'entre elle, malgré leur valeur, sont d'une telle complexité qu'elles ne sont jamais mis en oeuvre, et c'est certainement l'une des choses que nous pourrions examiner.

M. Massimo Pacetti: Je vous remercie.

Le président: Nous allons maintenant donner la parole à M. Bouchard. Monsieur Bouchard, vous avez cinq minutes.

[Français]

M. Robert Bouchard: Vous avez évalué la qualité de certains services de l'agence sur quelques années. Je ne l'ai pas vu dans vos documents, mais vous parlez de règlements.

Avez-vous étudié ou évalué la question de la réduction des règlements, des formulaires administratifs? Peut-on dire que le gouvernement canadien a fait des efforts en vue de simplifier les tâches administratives des PME?

Lorsque je rencontre des propriétaires de PME, ils me disent qu'ils sont des percepteurs du gouvernement, qu'ils travaillent pour le gouvernement, même s'ils sont les propriétaires de leur entreprise.

Vous avez fait des études de 2001 à 2004. Au cours de ces années, y a-t-il eu réduction de ce fardeau administratif? Avez-vous des suggestions à faire afin de simplifier davantage les formulaires et afin que les chefs de PME que je rencontre soient en mesure de me dire qu'il y a amélioration, qu'ils travaillent moins fort pour le gouvernement et davantage pour leur entreprise?

[Traduction]

M. Garth Whyte: Cela a parfois été fait, et il a été difficile de mettre les gens au courant. L'ARC s'efforce vraiment de le faire, cependant. Elle comptait naguère un comité consultatif sur la petite entreprise. La question a tellement d'importance à nos yeux que nous en avons fait une de nos grandes priorités. Nous avons rédigé un rapport d'envergure et l'avons distribué dans l'ensemble du pays.

En collaboration avec Industrie Canada, je préside un comité qui a pour objectif de réduire la paperasserie administrative et, à mon avis, l'ARC devrait faire de même. Le comité établit un processus en 10 étapes qui s'inspire de ce que font d'autres pays, d'autres provinces, comme le Québec et les Pays-Bas, afin de voir ce qui fonctionne ailleurs.

Ce que fait ce rapport, dont je peux d'ailleurs fournir une copie au comité, est de prioriser cette question. Pour cela, il faut s'engager à long terme, se fonder sur une conception partagée et pouvoir compter sur des défenseurs qui insisteront pour que la question reste d'actualité.

En second lieu, il faut pouvoir mesurer les choses, sinon on demeure incapable d'améliorer quoi ce soit.

Troisièmement, il faut se fixer des cibles. Ainsi par exemple, notre rapport précisait que nous voulions faire passer de 40 p. 100 à 20 p. 100 le nombre de gens qui se plaignent du manque de lisibilité et de simplicité des renseignements. Or, il y a des créneaux précis où l'on peut agir en ce sens. Nous pouvons vous en donner des exemples; il y en a d'ailleurs beaucoup, bien que nous ne voulions pas consacrer tout le temps de la réunion à cela.

Enfin, plutôt que d'encourager une mutation de la culture de l'entreprise, nous estimons qu'il faut établir des priorités au sein de la commission, préciser que nous allons veiller à ce que le service à la clientèle soit amélioré, et cela, même s'il est satisfaisant. Il faut que les contribuables soient mis au courant de leurs droits en tant que consommateurs. Il faut qu'on leur dise, par exemple, qu'ils ont le droit de faire appel et d'être avisé. On pourrait aussi lier à cela quantité de questions connexes.

Il y a donc pas mal de choses que nous pouvons faire à notre avis.
[Français]

M. Robert Bouchard: J'ai deux questions à poser relativement aux services à la clientèle.

Je ne sais pas si c'est ainsi pour les PME, mais l'agence a modifié sa façon d'avoir des contacts avec les particuliers. Il faut maintenant prendre un rendez-vous. Auparavant, un citoyen se rendait dans un bureau et, après une attente, il pouvait rencontrer un agent. On a changé cette façon de faire afin qu'il y ait des rendez-vous. La situation est-elle la même pour les propriétaires de PME qui veulent rencontrer un agent de l'Agence de revenu du Canada? Doivent-ils prendre un rendez-vous?

D'autre part, j'aimerais savoir si vous allez évaluer le temps de réponse des appels téléphoniques? Lorsqu'une entreprise appelle pour parler à un agent de l'Agence de revenu, le temps de réponse est-il long? Y a-t-il une amélioration? J'aimerais avoir une idée de la situation, puisque je reçois des commentaires à cet égard, mais qui proviennent d'employés de l'agence qui disent que le temps de réponse est plus long, qu'on offre moins de services.

J'aimerais vous entendre à ce sujet.

• (1620)

[Traduction]

Le président: Malheureusement, à moins que vous ne réussissiez à répondre en une dizaine de secondes, monsieur White.

M. Garth Whyte: Je vais plutôt demander à Corinne de le faire.

Le président: C'est bien.

M. Garth Whyte: Elle est plus succincte que moi.

Mme Corinne Pohlmann: Je vais essayer de l'être.

Pour ce qui est des entrevues avec les chefs d'entreprise, je ne suis pas sûre que cela soit possible dans tous les cas, même si ça l'est en principe. L'ARC a maintenant un guichet d'affaire, une ligne directe, ce qui permet d'avoir accès à un agent assez rapidement. Le problème cependant, c'est que le lieu qui nous répond peut varier; la première fois, on fera peut-être affaire avec quelqu'un à Montréal, la fois suivante avec quelqu'un à Régina et à la troisième, peut-être avec quelqu'un à Halifax, ce qui veut dire qu'on parle toujours à quelqu'un de différent. Par conséquent, oui, on nous répond rapidement, mais ce n'est pas nécessairement toujours les mêmes bureaux personnes qui s'occupent de nous.

Le président: Merci.

Je cède maintenant la parole à M. Dykstra pour cinq minutes.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Merci, monsieur le président.

Vous nous avez formulé beaucoup de recommandations et avez fait beaucoup de recherches pour trouver les faits et les chiffres qui appuieraient vos affirmations, mais quel genre de relations entretenez-vous avec l'ARC?

M. Garth Whyte: Je crois que nous entretenons d'excellentes relations avec l'ARC. Elle nous donne généralement accès aux informations que nous voulons et nous avons présenté ce rapport à tout l'exécutif il y a un an.

M. Rick Dykstra: Vous avez tiré des conclusions et formulé des recommandations. Que pense l'Agence de la possibilité de mettre en oeuvre vos recommandations?

M. Garth Whyte: Avec l'arrivée du nouveau gouvernement minoritaire, de nouveaux ministres sont arrivés, et il y a eu des changements importants dans la haute direction au cours des trois dernières années. Une bonne part de la mémoire institutionnelle était disparue mais elle commence à reprendre forme.

Certains de ces changements n'ont donc été apportés que très lentement. À certains égards, les choses vont très bien, mais je ne crois pas que nos recommandations constituent une des priorités de l'Agence.

M. Rick Dykstra: Vous n'entretenez pas encore des relations assez étroites pour que toutes les recommandations de vos membres soient automatiquement mises en oeuvre, mais vous avez des indications concrètes selon lesquelles vos recommandations seront suivies.

M. Garth Whyte: Oui, de façon intermittente.

M. Rick Dykstra: J'ai remarqué que les petites entreprises demandent que le personnel de l'ARC soit plus disponible. Je serai curieux de savoir comment l'ARC a reçu vos recommandations sur les contacts directs et la façon dont on règle les problèmes des entreprises. Pour les petites entreprises, c'est de cela qu'il s'agit: faire un appel, décrire le problème, trouver une solution et reprendre le travail.

M. Garth Whyte: L'ARC a aussi des problèmes de personnel; elle a aussi été touchée par une pénurie de main-d'oeuvre. Il arrive que l'employé qui répond au téléphone manque tout simplement d'expérience. Il arrive aussi qu'au téléphone, on ne reçoit pas toutes les informations dont on a besoin. Je crois qu'on peut améliorer la situation et nous souhaitons que cela soit une priorité. Nous espérons que la commission exercera des pressions et, pour nous aussi, c'est une priorité qui mènera à l'élaboration d'une stratégie.

Nous voulons aussi étudier des cas bien concrets. Quand les gens disent que l'information est complexe, qu'entendent-ils exactement? Il faut se pencher sur des cas bien précis, ce qui n'a pas encore été fait.

M. Rick Dykstra: Il y a quelques jours, quand nous l'avons rencontré, je lui ai posé une question sur les trois priorités auxquelles vous avez fait allusion. Vous avez dit que les trois priorités sont la capacité fondamentale, l'optimisation d'un modèle particulier de gouvernance et l'optimisation de l'exécution des opérations. Vous avez aussi proposé une quatrième priorité, soit celle du service qui, je crois, est lié à la question que je viens de poser. Pourriez-vous nous en dire plus long à ce sujet?

M. Garth Whyte: Nous pensons que le fardeau en matière d'observation de la loi devrait diminuer et que l'amélioration du service devrait être une priorité, et cela ne figure pas parmi ces trois priorités.

• (1625)

M. Rick Dykstra: Ma dernière question concerne une fois de plus les liens qui existent. Vous avez mentionné que vous n'aviez pas examiné la partie du rapport de la vérificatrice générale qui porte sur l'ARC. Je me demandais si cela ne serait pas utile puisque vous sondez vos membres, et que la vérificatrice générale a par ailleurs formulé des recommandations quant aux changements et aux correctifs qui devraient être apportés.

Selon vous, devriez-vous jouer un rôle à cet égard ou devriez-vous au moins être en mesure de compléter la recherche que vous faites en vous servant du rapport de la vérificatrice générale?

M. Garth Whyte: Je crois que oui, et après avoir entendu ce qui s'est dit ici, nous le ferons.

Il est agréable de se trouver dans la même catégorie que la vérificatrice générale, parce qu'en ce qui concerne la petite entreprise, nous sommes le seul groupe qui peut assurer ce type de services. J'ai l'impression que le comité semble penser que cela va de soi, mais ce n'était pas le cas par le passé.

Nous considérons effectivement qu'ils devraient utiliser à la fois le rapport de la vérificatrice générale et ce rapport comme repères pour évaluer les améliorations et le service, et c'est ce que nous proposons.

M. Rick Dykstra: La question que je me pose est la suivante: Si vous pouviez songer rapidement à un processus, à la façon dont cela se ferait, car il y a une certaine similarité entre les éléments que renferme votre rapport et certains qui figurent dans le rapport de la vérificatrice générale. C'est la raison pour laquelle je les ai rassemblés.

M. Garth Whyte: Alors nous devrions de toute évidence déterminer quelles sont les similarités. C'est ce que nous devrions tâcher de faire.

M. Rick Dykstra: Très bien, je vous remercie.

Le président: Je vous remercie, monsieur Dykstra.

Monsieur Pacetti ou monsieur McKay, qui veut prendre la parole?

L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.): J'aimerais poser une question.

Le président: Monsieur McKay, vous avez trois minutes.

L'hon. John McKay: Je tiens à vous souhaiter à nouveau la bienvenue au comité, monsieur Whyte. Si on vous place en fait dans la même catégorie que la vérificatrice générale, nous devrions commencer à vous appeler Saint Garth.

Le présent examen vise essentiellement à déterminer si l'ARC est aussi efficace que l'était Revenu Canada à l'époque. Au tableau 16, vous indiquez que le coût pour chaque dollar d'impôt recueilli représentait 2,5 p. 100. Essentiellement, il semble que cette situation n'ait pas tellement changé depuis 10 ans. Pouvez-vous nous en donner les raisons?

M. Garth Whyte: Je crois qu'il y a eu une hausse marquée au moment où le ministère est devenu une agence, parce qu'il y a eu des coûts de démarrage, et je suis sûr qu'il y a eu des problèmes de dotation, de nombreux problèmes à cet égard.

Il s'agit d'une mesure de substitution. On examine le total des recettes perçues par rapport au coût d'administration de l'agence. Je

n'ai pas vu d'autres mesures proposées, mais il faudrait qu'il existe des mesures quelconques qui permettent de déterminer si cette agence est plus efficace. J'espère qu'on y arrivera avec le temps.

L'hon. John McKay: C'est un chiffre intéressant pour ce qui est de faire valoir qu'elle devrait demeurer une agence. Qu'il s'agisse d'une agence ou d'un ministère, cela ne semble pas avoir de l'influence au niveau des coûts...

M. Garth Whyte: Pour l'instant, la décision n'a toujours pas été prise. Je pense que cinq ans, c'est une période trop brève. N'oubliez pas que l'autre mandat de l'Agence du revenu est en fait de percevoir des recettes pour les provinces, et même pour les municipalités, en bout de ligne, et c'est ce qu'elle fait. Je considère qu'il s'agit d'un objectif très important, et cela ne se fera pas s'il s'agit d'un ministère — absolument pas.

Oui, je pense qu'ils devraient surveiller cette situation et également nous fournir d'autres commentaires sur la façon dont son travail s'est amélioré, et peut-être s'est-il amélioré. C'est simplement une proposition que nous avons faite il y a un an.

L'hon. John McKay: L'autre analyse statistique que vous avez faite portait sur la satisfaction du client au cours des cinq dernières années. La satisfaction semble être moyenne; il y a autant de gens qui semblent penser que le service s'est amélioré que de gens qui pensent qu'il s'est détérioré. Les chiffres semblent être plafonnés.

M. Garth Whyte: C'est exact.

L'hon. John McKay: Ma dernière question concerne les délais dans lesquels on observe la loi, délais qui est passé de 6,6 jours à 8,9 jours. Quelles en sont les raisons?

M. Garth Whyte: Je l'ignore. Je pense que ce sont des questions qui vont plus en profondeur et dont un bon nombre portent sur la TPS. La principale question, c'est la TPS.

Oui, c'est la question que nous nous sommes posés également. Il est peut-être possible de simplifier la chose et de réduire les délais. Comme je l'ai déjà dit, l'Agence voudra peut-être suivre cette situation et en faire un de ses objectifs.

Le président: Je vous remercie, monsieur McKay.

Monsieur Del Mastro.

M. Dean Del Mastro (Peterborough, PCC): J'aimerais revenir un instant sur la TPS. J'ai posé une question précise à l'Agence l'autre jour lorsqu'elle a comparu devant nous, à savoir qu'elle semble être très sévère lorsqu'on lui doit de l'argent mais très lente à rembourser l'argent qui est dû. Est-ce le principal problème que nous constatons dans le cas de la TPS? C'est une situation très exaspérante pour bien des gens.

• (1630)

Mme Lucie Charron: C'est précisément ce que nous disent nos membres. Lorsqu'il s'agit de rembourser, les conditions sont très sévères, mais lorsqu'il s'agit de crédits qui sont dûs par suite de paiements en trop, alors nous avons entendu que dans certains cas, il faut jusqu'à deux ans pour obtenir un crédit et dans certains cas, cela a pris six mois. Il s'agit donc d'une disparité assez importante.

M. Dean Del Mastro: Je crois comprendre — et j'ai eu l'occasion d'en faire l'expérience — que le processus d'appel laisse en fait pas mal à désirer en ce qui concerne la TPS également.

M. Garth Whyte: Il pourrait être amélioré.

M. Dean Del Mastro: La fréquence des vérifications et leur durée augmentent toutes deux. Aurait-on tendance à harceler plus ou moins les propriétaires de petites entreprises? Il y a certainement un coût d'option qui se rattache aux vérifications.

M. Garth Whyte: Effectivement, et les gens n'aiment pas faire l'objet d'une vérification. Mais je reviendrais au tableau 11, où on parle de la qualité de la vérification et des personnes responsables de la vérification. Sur ce plan, les résultats sont vraiment bons. Les vérifications se sont avérées moins pénibles que ce que les gens croyaient. Ils pourraient peut-être opter pour une politique davantage axée sur la vérification ponctuelle, mais j'ignore comment cela se ferait.

Par ailleurs, je pense que les gens veulent agir correctement mais qu'ils ne peuvent le faire si les règles ne sont pas claires. On ignore où obtenir les règles et il est impossible d'obtenir une interprétation des règles. C'est un autre message qui s'est dégagé de ce rapport.

M. Dean Del Mastro: Comment pouvons-nous faciliter le versement de la TPS? Est-ce que vous aimeriez que ce versement se fasse de façon électronique pour éviter que les propriétaires d'entreprise aient à se rendre à la banque, par exemple?

Mme Corinne Pohlmann: Tout à fait, cela serait très utile et cela offrirait un peu plus de souplesse compte tenu des calendriers de paiements qui sont en vigueur. Par ailleurs, l'un des grands problèmes à l'heure actuelle, c'est que ce paiement est toujours basé sur des calculs approximatifs plutôt que sur des chiffres réels et cela peut avoir des répercussions sur la trésorerie de ces entreprises.

M. Dean Del Mastro: Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie, monsieur Del Mastro ainsi que les membres du comité, pour vos questions.

Nous remercions également M. Whyte et nos invités aujourd'hui pour les réponses qu'ils nous ont fournies.

Au nom du comité, je tiens à vous remercier de votre présence ici.

Par ailleurs, nous tenons également à vous prévenir, étant donné que la séance d'aujourd'hui n'a pas été annoncée, que nous prévoyons une présentation sur les consultations prébudgétaires dans un avenir prochain. Vous pouvez donc commencer à vous y préparer.

M. Garth Whyte: Merci. Nous nous en occupons tout de suite.

Le président: Merci.

J'invite les autres témoins à se présenter à la table et à s'installer de leur mieux, puis nous continuerons.

M. Garth Whyte: Merci.

Le président: Je profite de l'occasion pour rappeler aux membres du comité que lundi, nous accueillerons le ministre des Finances, au sujet du bureau parlementaire du budget. La vérificatrice générale sera là aussi lundi, de 16 h 30 à 17 h 30, pour parler de l'analyse de Revenu Canada, à la lumière de son dernier rapport. Je voulais simplement rappeler notre ordre du jour de lundi aux membres du comité.

Pour la deuxième partie de nos délibérations, nous recevons des représentants de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada, et Mme Demers fera un exposé, je crois.

Bienvenue à tous.

Mme Demers ou M. Gordon, vous pouvez commencer votre exposé.

Qui sera votre porte-parole?

M. John Gordon (président national, Alliance de la Fonction publique du Canada): Il y a deux exposés. Michèle fera le sien pour l'Institut professionnel.

Le président: Suivi par l'AFPC?

M. John Gordon: Nous ne nous décidons pas. Elle dit que je peux commencer et moi, je veux bien qu'elle commence.

Le président: Allez-y.

Qui va commencer?

Monsieur Gordon, vous avez la parole.

M. John Gordon: Merci beaucoup, monsieur le président. Au nom de l'Alliance de la fonction publique du Canada, permettez-moi d'abord de vous remercier de nous inviter à prendre la parole.

Je suis accompagné de Betty Bannon, présidente nationale du Syndicat des employés et des employées de l'impôt.

Merci encore une fois de nous avoir invités cet après-midi.

L'ARC forme une partie importante des activités et de la structure du gouvernement. Elle représente l'un des éléments les plus clairement définis du gouvernement et, malgré son mandat, est bien respectée par la majorité des Canadiennes et Canadiens. Cette situation est en grande partie attribuable aux compétences, au travail soutenu et au dévouement des 26 000 membres du SEI-AFPC qui travaillent pour l'ARC.

D'entrée de jeu, j'aimerais affirmer que si cet examen, bien que pertinent et exigé par la loi après cinq ans, donne lieu à une restructuration en profondeur de l'ARC, il nuirait à l'AFPC, à son élément, le Syndicat des employés de l'impôt et aux milliers de membres travaillant pour l'ARC que nous avons le privilège de représenter. Je précise tout de suite que je reconnais que le gouvernement a le droit de réorganiser ses activités. Toutefois, l'exercice de ce droit devrait être modéré. La modération s'impose dans le cas de l'ARC, en raison de l'ampleur et de la complexité de la restructuration à l'origine de sa création il y a un peu plus de cinq ans. Certaines questions importantes liées aux ressources humaines ne sont toujours pas réglées, questions que j'aborderai dans quelques instants.

Les membres du Comité doivent comprendre que l'adoption de la loi ayant créé l'ADRC ne constituait pas l'aboutissement du processus. L'effectif de l'ADRC représenté par les deux éléments qui sont le SEI et CEUDA avait été transféré du Conseil du Trésor à l'ADRC. Le processus d'accréditation avait duré 18 mois complets et avait coûté des dizaines de milliers de dollars aux membres. Plus important encore, l'AFPC n'était pas en mesure, pendant cette période, d'exercer pleinement ses droits de négociation collective. Je m'explique.

Lors de nos négociations avec la direction de l'ADRC, nous avons conclu un accord, lequel était considéré par la Commission des relations de travail de la fonction publique comme une entente sur les conditions d'emploi, et non comme une convention collective négociée. Heureusement pour nous, l'accord avait été conclu à la table! Comme nous n'étions pas accrédités en vertu de la LRTFP, nous ne pouvions déclarer de grève ni demander l'aide d'une tierce partie par l'entremise d'une commission de conciliation.

Il y a inévitablement des conséquences à toute restructuration, particulièrement lorsqu'elle vient changer l'employeur officiel de l'effectif d'un ministère ou d'une agence. Comme les membres du Comité le savent, malgré son existence relativement récente à titre d'agence autonome, l'ADRC a connu une réorganisation considérable en soi. En effet, le 12 décembre 2003, la fonction douane a été confiée au ministre de la Sécurité publique et de la protection civile. Peu importe notre position quant à la pertinence d'une telle restructuration, cette situation a eu des répercussions importantes sur la vie professionnelle et les droits acquis des membres qui ont été transférés à l'Agence des services frontaliers du Canada et de ceux qui sont demeurés à l'Agence du revenu du Canada, dont la portée a été restreinte.

Dans son rapport intitulé *Les cinq premières années*, l'ARC a déclaré:

En 2003, l'Agence a entrepris l'élaboration d'une nouvelle norme de classification pour le groupe de la Réalisation des programmes et des services administratifs (SP), auquel appartiennent environ 75 p. 100 des employés de l'ARC. Cependant, les travaux ont été suspendus temporairement après l'annexion des douanes à la nouvelle Agence des services frontaliers du Canada.

Mis à part le fait qu'à notre avis, ni l'ARC ni le gouvernement fédéral n'a bougé assez rapidement pour actualiser un système de classification carrément désuet, il est clair que la réorganisation au sein des ministères et des agences retarde ce processus, ce qui n'est pas sans conséquences négatives importantes sur les travailleuses et les travailleurs que nous représentons.

J'ai affirmé dès le départ que les gouvernements ont le droit de réorganiser leurs activités. Or, outre les incidences tangibles qui découlent de la restructuration — notamment celles que j'ai mentionnées dans le cas de l'ADRC, de l'ARC et de l'ASFC — les membres ont vivement l'impression qu'il n'y a aucune stabilité au sein de la structure administrative du gouvernement et que le changement constant mine le moral et l'efficacité des institutions publiques.

• (1635)

Par conséquent, nous encourageons fortement le gouvernement — particulièrement un gouvernement minoritaire — à prendre du recul et à assurer une période de stabilité à certains organismes, comme l'ARC, ayant vécu une réorganisation. Cette période permettra de terminer les processus inachevés, y compris la classification, qui sont à la fois nécessaires et souhaitables.

Cela dit, il y a des questions à plus petite échelle sur lesquelles on peut et devrait agir. Je ferai d'abord quelques commentaires sur la négociation collective, puis Betty Bannon parlera brièvement des relations patronales-syndicales, plus particulièrement des questions de dotation et des recours en matière de dotation.

• (1640)

Le président: Pourriez-vous résumer, de manière que les membres du comité aient le temps d'échanger avec les témoins? Je vous demande de terminer rapidement votre partie de l'exposé puis de donner la parole à Mme Bannon, pour la conclusion.

M. John Gordon: Bien.

Je voulais simplement dire qu'en plus des conditions d'emploi dont il a été question précédemment et qui ont été conclues en 2000, l'AFFC a conclu deux conventions collectives avec l'ARC, l'une ayant été négociée sans mesure de grève, et l'autre, après plusieurs jours de grève.

Je n'ai pas l'intention d'utiliser cette tribune pour négocier avec l'employeur, mais je ferai valoir deux points qui, à mon avis, sont importants.

En fait, non, je ne présenterai pas ces deux points. Ils sont dans notre mémoire. Je vais donner la parole à Betty Bannon.

Merci.

Le président: Nous vous en savons gré. Nous passons à Mme Bannon, pour la conclusion.

Mme Betty Bannon (présidente nationale, Syndicat des employés et des employées de l'impôt, Alliance de la Fonction publique du Canada): D'abord, sachez que je suis employée de l'ARC et que je suis depuis 34 ans au service de Revenu Canada, de l'ADRC puis de l'ARC. Comme travailleuse de première ligne et comme présidente nationale du SEL, j'ai vu de mes yeux ce qu'il y a de plus beau et de plus laid, tant au ministère qu'à l'Agence. D'ailleurs, l'un des députés ici présents a été mon ministre.

J'en étonnerai peut-être certains, mais j'admets que nos relations avec l'ARC sont assez bonnes, même meilleures qu'elles l'étaient lorsque Revenu était un ministère fédéral. Cela étant dit, je me dois de souligner que l'Agence n'est pas l'employeur de choix qu'elle prétend être dans un secteur bien particulier, la dotation et le recours en matière de dotation. C'est ce que j'ai vu de plus laid, et vu le temps qui m'est accordé, c'est là-dessus que j'insisterai aujourd'hui.

Aux termes de l'article 54(1) de la Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada, l'Agence doit élaborer un programme de dotation en personnel régissant notamment les nominations et les recours offerts aux employés lorsque le processus déraile. La loi stipule également que sont exclues du champ des conventions collectives toutes les matières régies par le programme de dotation en personnel.

Malheureusement, les directives de l'ARC sur la dotation manquent de transparence quand il s'agit des nominations et ne prévoit aucun recours véritable. Nous avons été témoins de certains problèmes que je voudrais aborder cet après-midi.

Ce que nous constatons jusqu'à présent, c'est que l'ARC refuse de mettre en application des recommandations des tierces parties et conteste leur autorité lorsque les décisions exécutoires vont à l'encontre de ses directives. Dès qu'une interprétation donne plus de poids aux droits des employés, l'employeur modifie la directive pour limiter ces droits de nouveau.

Le président: Puis-je vous demander de conclure, parce que nous manquerons de temps pour dialoguer et pour les autres témoins. Je vous donne encore une minute ou deux pour conclure, parce que nous manquerons de temps. Cela vous aura donné 12 ou 13 minutes, je crois. Passez à votre conclusion, afin que nous ayons suffisamment de temps.

Mme Betty Bannon: Puis-je demander combien de temps nous avons, au total?

Le président: Mon personnel me signale qu'on vous avait demandé de préparer un bref commentaire d'introduction qui ne devait prendre que deux ou trois minutes. Vous avez déjà pris plus de huit minutes et demie. C'est pourquoi je vous demande de passer à la conclusion, si vous voulez bien.

Monsieur Christopherson.

M. David Christopherson: Je me pose des questions. Le dernier intervenant a pris une heure et puis nous n'avons plus qu'une demi-heure. Est-ce qu'il y a une raison pour la différence?

Le président: Pas du tout. C'est la façon dont nous avons organisé la réunion.

M. David Christopherson: Je comprends comment on avait organisé les choses. Je demandais simplement pourquoi. Y a-t-il une raison pour laquelle un groupe a une heure et deux autres groupes n'ont qu'une demi-heure?

Le président: Il n'y a pas de raison particulière. Nous n'avons eu les confirmations que très tard.

Mme Betty Bannon: On nous avait dit que notre période était de 16 h 30 à 17 h 30, monsieur.

Le président: C'est vrai, mais si nous utilisons toute la période pour l'exposé, madame, les députés n'auront pas le temps de vous poser des questions. C'est tout ce que j'essaie de vous dire.

Nous avons reçu copie de votre exposé. Les députés le liront certainement et en plus je crois qu'ils le lisent déjà. Je vous encourage à passer à la conclusion parce que je veux m'assurer que nous aurons suffisamment de temps pour les questions.

Mme Betty Bannon: Très bien. Comme vous pouvez le voir dans le mémoire, nous avons identifié trois ou quatre autres choses que le régime de dotation ne touche pas. Nous avons l'intention de vous présenter une recommandation. À notre avis, il faut inclure dans le processus de négociation collective les questions de dotation et les mesures connexes pour que les intérêts des employés de l'ARC et ceux de l'employeur entrent en ligne de compte.

Il faudrait donc modifier la loi, et j'exhorte le comité à songer à apporter une modification pour que nous puissions travailler avec l'ARC pour en venir à un régime de dotation qui serait à la fois juste et efficace pour toutes les parties.

• (1645)

Le président: Merci beaucoup, madame Bannon.

Est-ce que les représentants de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada veulent prendre deux ou trois minutes pour faire un commentaire?

[Français]

Mme Michèle Demers (présidente, Institut professionnel de la fonction publique du Canada): Oui, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Allez-y.

[Français]

Mme Michèle Demers: Merci.

Mon nom est Michèle Demers. Je suis la présidente de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada et je représente entre 10 000 et 10 500 professionnels de l'Agence du revenu du Canada.

M'accompagnent aujourd'hui M. Réal Lamarche, qui est le président du groupe des vérificateurs et autres professionnels de l'agence, ainsi que M. Michel Charette, qui est le négociateur pour l'Institut professionnel.

Je serai brève, monsieur le président. Je veux tout simplement partager avec vous le fait que, à titre de présidente et, avant 2005, de vice-présidente, ce que j'ai entendu de la part des membres de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada à l'Agence

du revenu, c'est un cri du coeur, tant du côté des employés que du côté de la gestion, relativement au système de dotation et de recours.

C'est une responsabilité pour laquelle l'agence se donne un très bon bulletin dans le rapport qu'elle vous soumit. Or, nous sommes totalement en désaccord avec elle sur ce point. Je suis d'accord avec Mme Bannon et avec John Gordon pour dire que ce qu'il y a de plus criant au niveau de la gestion des ressources humaines et qui a besoin d'être remis sur les rails, c'est toute la question de la dotation et des recours.

Je vais passer la parole à M. Lamarche, qui poursuivra notre présentation.

M. Réal Lamarche (président, Groupe vérification, finances et sciences, Institut professionnel de la fonction publique du Canada): Bonjour.

Ma présentation portera spécifiquement sur deux points: la dotation et les recours. L'article 54 de la Loi sur l'Agence de revenu du Canada porte sur les nominations et les recours offerts aux employés. L'Institut professionnel allègue que l'agence n'a pas respecté cette obligation. L'agence a mis en place un système qui s'est avéré un fiasco. C'est un système qui oblige même les gestionnaires à trouver d'autres moyens que le système en place. Le processus de sélection de l'agence n'est pas universel. Dans la région d'Ottawa, seulement 1 p. 100 des concours ont été faits en fonction du processus que l'agence a mis en place. C'est un système qui crée de la frustration.

Un étude interne de l'agence révèle que 75 p. 100 des employés croient que le processus de sélection doit être amélioré, qu'il n'est ni équitable ni transparent.

Ce système devait être plus efficace et rapide; ce n'est pas le cas. En guise d'exemple, je vous parlerai de deux concours tenus à Montréal et à Toronto afin de combler des postes dont l'agence a besoin. Ces concours ont débuté il y a 8 ou 10 mois, et aucune nomination n'a encore été effectuée.

Le coût de la mise en place de ce système est énorme, faramineux. Nous l'évaluons à 50 millions de dollars.

[Traduction]

Je vais passer à l'anglais pour les commentaires sur le recours.

L'Institut professionnel s'inquiète avec raison du processus de recours mis sur pied par l'Agence. À notre avis, le recours doit être assuré d'une façon qui permette l'annulation ou la modification de la mesure de dotation. Tout système de recours qui se tient - doit respecter le principe de la justice naturelle, le principe le plus important étant clairement le droit à la représentation.

De plus, nos membres et représentants signalent souvent qu'ils s'inquiètent du processus de divulgation de l'information, qui semble être appliqué de façon inégale et peu opportune.

Il y a déjà six ans que nous soulevons nos préoccupations à l'égard du processus de divulgation et nous reconnaissons que l'ARC a finalement décidé d'ouvrir le processus en principe, ce qui pourrait permettre d'améliorer les méthodes utilisées pour la divulgation de l'information. Nous verrons avec le temps si la pratique sera aussi plus ouverte. J'espère que vous nous pardonneriez notre doute compte tenu des antécédents de l'Agence en matière de recours.

Bref, l'Institut professionnel demande au Parlement d'enjoindre à l'Agence du revenu du Canada de respecter ses obligations en vertu de l'article 54.

•(1650)

[Français]

Le président: Merci pour votre présentation.

Monsieur Pacetti, vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

M. Massimo Pacetti: Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins.

Je partagerai mon temps avec M. Savage.

Ma question est relativement facile, et je veux commencer par la fin. Si nous approuvons cet examen, est-ce que cela nuira à votre capacité de négocier avec l'Agence? Est-ce que cela pose un problème?

Madame Bannon, vous avez parlé de peut-être modifier l'article 54, et je ne l'ai pas vraiment lu, alors je ne suis pas certain. Je comprends qu'il puisse y avoir des difficultés au début et qu'il y ait eu des problèmes avec l'ARC lorsqu'on est passé de Revenu Canada à une agence, et lorsqu'a été créée l'Agence des services frontaliers du Canada. Mais est-ce une question de fonctionnement, ou est-ce que cela va vraiment nous toucher pour ce qui est de donner le feu vert à l'examen, ou donner notre consentement pour que l'Agence continue dans sa forme actuelle?

Ma question s'adresse aux trois groupes, à Mme Bannon, à M. Gordon, et à Mme Demers.

Mme Betty Bannon: Si on laisse les choses telles qu'elles sont sans modifier quoi que ce soit, nous serons en mesure de négocier la dotation. Nous pourrions continuer de rencontrer l'ARC et de faire de notre mieux pour les convaincre de changer le régime de dotation pour inclure ceci ou cela. La loi spécifie que cela ne fera pas partie du processus de négociation. Si la loi est modifiée pour faire en sorte que cela en fasse partie, il n'est toujours pas possible de les obliger à négocier. On peut en parler à la table de négociation, mais ils peuvent très bien dire non. Cependant, au moins au cours du processus de négociation, il y a des façons d'exercer des pressions sur l'employeur afin qu'il réfléchisse plus longuement au fait qu'il est nécessaire d'apporter des changements à son régime de dotation.

M. Massimo Pacetti: Monsieur Gordon, vous disiez que la plupart des problèmes sont comme des difficultés que l'on connaît au départ. Ai-je bien compris? Ce ne sont que des problèmes: on aurait eu les mêmes problèmes avec Revenu Canada. Ou ai-je mal compris?

M. John Gordon: Lorsque c'était Revenu Canada, cela relevait directement du Conseil du Trésor. Lorsque nous négocions une convention collective, c'était avec le Conseil du Trésor. Lorsqu'ils ont changé pour l'Agence, la première chose que nous avons dû faire... C'était une toute nouvelle organisation et nous avons dû suivre un processus d'accréditation devant la Commission des relations de travail dans la fonction publique, et cela a ralenti le processus. Ce qui est encore plus important, c'est que même si nous avons réussi à mettre en place une entente — et nous avions cette définition juridique de la Commission et nous avions une position à ce sujet, qui était une convention collective — ils ont dit que c'était là les modalités d'emploi. Là n'est pas l'essence du problème.

Le problème, c'est que l'ARC a tendance à établir un lien trop direct avec le Conseil du Trésor, même s'il s'agit d'agences séparées. Ils ont donc tendance à envoyer leurs représentants à la table de négociation avec nous, et le problème c'est qu'ils n'ont pas de mandat. Chaque fois que nous avons négocié des conventions collectives avec eux par le passé, le président de l'AFPC a dû

rencontrer le commissaire et d'autres hauts fonctionnaires pour conclure une convention collective car ils ne semblaient pas vouloir donner le mandat aux représentants qu'ils avaient envoyés à la table de négociation. À notre avis, c'est là où l'entente devrait commencer et finir, sans avoir à entrer dans une discussion entre le chef de l'Agence et celui du syndicat. Ces problèmes ont donc été créés par les changements.

Pour ce qui est de l'examen de la classification, il est déjà bien entamé, mais lorsqu'ils ont créé l'Agence des services frontaliers du Canada, ou lorsqu'ils ont pris les bureaux des douanes pour les transférer aux services frontaliers, ils ont mis fin au processus. C'est ce genre de choses qu'on commence, qu'on arrête et qu'il est difficile de mettre en marche encore une fois. Nous aimerions donc qu'il y ait une certaine stabilité afin qu'ils puissent éliminer tous les petits problèmes qui viennent avec la création d'une nouvelle agence.

M. Massimo Pacetti: Donc en donnant le feu vert à l'examen quinquennal, cela ajoutera de la stabilité et votre groupe serait d'accord, n'est-ce pas?

M. John Gordon: Désolé, je n'ai pas entendu la première partie.

M. Massimo Pacetti: En donnant le feu vert à l'examen, cela ajouterait de la stabilité, donc vous seriez d'accord pour qu'on donne le feu vert à l'examen quinquennal?

M. John Gordon: Oui, nous pensons que cela convient tout à fait à l'heure actuelle. Il y a quelques problèmes dont Betty a parlé en ce qui concerne la dotation...

[Français]

M. Massimo Pacetti: Madame Demers, êtes-vous d'accord avec M. Gordon?

[Traduction]

Mme Michèle Demers: Je pense que l'examen doit faire l'objet de recommandations fermes. On a l'impression qu'ils ont mis la charrue avant les boeufs en établissant leurs mécanismes de dotation et de recours à l'Agence. Cela empoisonne la vie de tout le monde depuis.

Les témoins précédents ont fait allusion au fait que les employés de Revenu Canada étaient des professionnels et qu'ils assuraient un bon service. Mais cela touche la vie des gens directement, pour ce qui est d'avoir accès à des postes, à des promotions, etc.

•(1655)

M. Massimo Pacetti: Désolé, notre temps est limité, mais je ne comprends toujours pas votre problème. M. Gordon a dit au moins que lorsque vous négociez, il semblait y avoir un problème. Pour les professionnels, où est le problème? Est-ce au niveau de la dotation, de la réaffectation?

Mme Michèle Demers: Les processus et le recours...

M. Massimo Pacetti: Qu'est-ce que cela veut dire, la dotation et le recours?

Mme Michèle Demers: Ils ne sont pas considérés comme étant une tierce partie indépendante.

M. Massimo Pacetti: Le processus de dotation, qu'est-ce que cela signifie?

Mme Michèle Demers: Pardon?

M. Massimo Pacetti: Le processus de dotation, qu'est-ce que cela signifie?

[Français]

M. Réal Lamarche: L'agence a mis en place un processus de dotation basé sur un profil de compétences. On doit disposer d'un profil de compétences théoriques pour pouvoir progresser dans sa carrière. Le système est tellement lourd, difficile et mal conçu qu'il nuit aux activités quotidiennes des membres de notre institut et de l'agence.

L'agence a essayé de mettre en place un monstre, et elle en subit maintenant les conséquences. Il n'y a pas de dotation, et les gens ne peuvent pas se qualifier pour acquérir de l'expérience dans le cadre de concours, non pas parce qu'ils ne sont pas qualifiés, mais parce que le processus de dotation qui a été mis en place n'est pas adapté aux besoins.

Le président: Monsieur Bouchard, s'il vous plaît.

M. Robert Bouchard: Merci pour vos présentations.

Ma question s'adresse à l'Alliance de la fonction publique du Canada. Certains employés du Centre de données fiscales de Shawinigan et du Centre de données fiscales de Jonquière, au Québec, ont mentionné que leur centre faisait les frais d'une forte centralisation des services. Par exemple, le service de la paie serait transféré à Ottawa, et celui de Winnipeg deviendrait un service partagé. On mentionne également une perte de fonctions ou de postes au profit d'une plus grande centralisation.

Êtes-vous favorable à une centralisation qui aurait pour conséquence une perte de postes dans certaines régions au profit de centres comme celui Ottawa ou d'ailleurs?

[Traduction]

Le président: À qui adressez-vous la question, monsieur Bouchard?

Madame Bannon, voulez-vous répondre?

Mme Betty Bannon: Merci.

La question s'adressait à l'Alliance, alors j'y répondrai.

Certaines fonctions qui ont été centralisées sont notre service de la rémunération, c'est-à-dire nos ressources humaine; les centres d'appel, pour les recouvrements, les formulaires et l'information; nos entrepôts, qui sont passés d'environ 17 à deux, et ce genre de choses.

Les centres de rémunération, par exemple — et je vais vous donner des exemples de certaines problèmes que nous avons avec ces centres — se trouvent maintenant à deux endroits — il y en a un à Ottawa et un autre à Winnipeg. Si vous avez un problème avec votre paie, vous devez téléphoner à quelqu'un qui se trouve soit à Winnipeg, soit à Ottawa, alors que vous êtes à Shawinigan. Les gens n'aiment pas beaucoup avoir des problèmes avec leur paie. Je suis sûre que vous ne seriez pas très heureux si vous ne receviez pas votre chèque de paie ou s'il manquait 400 \$ sur votre chèque ou qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas.

Avant la centralisation, chaque bureau avait des gens qui offraient un service de rémunération sur place. Il était donc possible d'aller les voir pour leur parler de votre prochaine retraite, de parler de certaines choses que vous deviez faire, du montant de votre pension, et de ce genre de chose. Ce n'est plus possible maintenant. Il faut désormais téléphoner à quelqu'un qui se trouve soit à Winnipeg, soit à Ottawa.

On nous a dit que nous avions auparavant un service de première classe et qu'ils n'étaient plus disposés à offrir ce service de première classe à nos membres. Nous disons que la première fois qu'une erreur est commise sur votre chèque de paie, nous voulons être là et

nous voulons voir qui réglera le problème. Je ne pense pas qu'ils vont téléphoner à Ottawa ou à Winnipeg.

Nous avons beaucoup lutté contre ces centralisations par le passé. Les RH sont là pour offrir un service à leurs clients qui sont nos membres, et à la direction également. Nous ne sommes pas en faveur de la centralisation et nous l'avons déjà dit par le passé. J'ai cité comme exemple la rémunération.

● (1700)

[Français]

M. Robert Bouchard: Selon ce que j'en comprends, le syndicat n'est pas en faveur de cette centralisation.

On exerce beaucoup de pressions sur les travailleurs occasionnels de ces centres de données fiscales en leur imposant des quotas. Si les travailleurs occasionnels des régions avaient un contrat de travail mieux adapté, ils pourraient bénéficier de l'assurance-emploi, mais les gestionnaires ne se préoccupent pas de cet aspect. On pourrait embaucher moins de travailleurs occasionnels, ceux-ci pourraient accumuler plus de semaines de travail et ainsi bénéficier de l'assurance-emploi.

Allez-vous exercer des pressions afin qu'on améliore cette situation?

[Traduction]

Mme Betty Bannon: Il y a deux choses — en fait, trois — que nous avons fait spécifiquement pour les employés nommés pour une période déterminée.

Premièrement, nous avons fait une étude conjointe avec l'employeur sur l'emploi des employés nommés pour une période déterminée. Vingt-neuf recommandations ont été présentées à l'ARC en ce qui concerne l'emploi pour une période déterminée. Certaines de ces recommandations ont été mises en oeuvre; d'autres ne l'ont pas été. Par ailleurs, nous avons amené la question de l'emploi pour une période déterminée à la table de négociation et nous avons réussi à faire des progrès pour les employés embauchés pour une période déterminée qui sont visés par la convention collective.

La dernière chose a été faite en même temps que la dernière ronde de négociation, mais ne faisait pas partie de cette ronde de négociation. Le commissaire à l'époque, Alan Nymark, a signé un engagement au sujet de l'emploi des employés nommés pour une période déterminée. Ce document contient certains éléments que nous sommes toujours en train de négocier avec l'employeur, afin de nous assurer qu'ils sont pris en compte.

Le président: Merci beaucoup, madame Bannon.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Dykstra.

M. Rick Dykstra: Merci, monsieur le président.

J'espère que vous avez eu la chance d'entendre l'exposé précédent et certains commentaires qui ont été faits. D'après ce que j'ai remarqué, en ce qui concerne les problèmes, tout au moins, le plus gros problème qui a été soulevé à la fois par l'ARC, la vérificatrice générale et la FCEI est celui de la prestation de services, le manque de prestation de services.

J'ai pensé que soit Mme Demers, soit Mme Bannon pourrait répondre à cette question au sujet du manque ou du manque apparent de prestation de services de la part de l'ARC.

Mme Betty Bannon: Je ne sais pas si vous le savez, mais le Syndicat des employés de l'impôt et l'AFPC font campagne à l'heure actuelle en ce qui concerne les comptoirs de services à la clientèle.

L'ARC ne fonctionnera que sur rendez-vous. Il ne sera plus possible de se rendre à un comptoir de services à la clientèle pour obtenir un exemplaire de sa déclaration d'impôt sur le revenu, ou toute information qu'on voudrait obtenir. On vous dirigera vers un ordinateur ou une ligne téléphonique. Notre position, c'est que nous ne sommes pas contre les rendez-vous, mais nous nous opposons au fait qu'ils aient l'intention de ne fonctionner que sur rendez-vous. Nous estimons que les clients, les contribuables qui paient des impôts, devraient toujours avoir la possibilité de se présenter en personne et d'obtenir les services qu'ils paient avec leurs impôts.

L'un des pires exemples que je peux vous donner c'est celui d'un agriculteur n'importe où dans une région rurale du Canada. Il sera très difficile pour les agriculteurs de prendre rendez-vous, car ils ne sont disponibles que lorsqu'il fait mauvais; sinon, ils sont dans leurs champs et ils travaillent. Il sera difficile pour eux de prendre rendez-vous pour venir rencontrer l'ARC. L'an dernier, ils pouvaient se présenter en personne n'importe quand lorsqu'ils se trouvaient en ville.

• (1705)

M. Rick Dykstra: Merci.

Madame Demers, l'un des... Je suis désolé, allez-y.

[Français]

M. Réal Lamarche: Les points que vous soulevez touchent principalement les membres de l'alliance, mais on devrait également faire la promotion de la prestation de services auprès des vérificateurs. Pour notre part, nous sommes en faveur de l'amélioration de la prestation de services.

[Traduction]

M. Rick Dykstra: Pour continuer sur cette même question, l'une des autres observations faites par la vérificatrice générale, c'est que d'un point de vue professionnel — la profession des comptables agréés — il y avait des comptables qui n'avaient en fait pas beaucoup d'expérience et étaient embauchés par l'ARC. C'est l'un des problèmes qui a été relevé par la vérificatrice générale.

Pourriez-vous faire des observations à ce sujet également?

[Français]

M. Réal Lamarche: Il pourrait y avoir un problème. Ce sont principalement des membres de l'institut qui sont engagés. Nous voulons que l'agence mette en place un programme de formation. Il y a également un problème sur le plan de la dotation. L'agence n'est pas en mesure d'engager des personnes suffisamment qualifiées ni de leur offrir de l'avancement. De plus, on ne reconnaît pas le profil de compétences des personnes embauchées. L'institut souhaite une plus grande professionnalisation de ses membres.

[Traduction]

M. Rick Dykstra: L'une des choses qui est soulignée dans votre rapport est l'échec de l'expérience de dotation. Je me demande si vous pourriez faire deux choses: premièrement, nous laisser savoir qui a en fait autorisé l'expérience; deuxièmement, nous dire si les choses ont changé depuis la mise en place du programme de dotation?

Mme Michèle Demers: Je crois que c'était l'une des raisons qui ont justifié la création de l'Agence, afin de faciliter le processus et de l'accélérer pour l'employeur. Je l'ai dit, ils ont appris sur le tas depuis la création de l'Agence et, à notre avis, cela a été un échec.

J'ai ici un arrêt de la Cour fédérale qui vient tout juste d'être publié, dans lequel le juge déclare:

À mon avis, l'action unilatérale de l'Agence (sans avoir de jurisprudence sur la question) dans les circonstances de cette affaire ne fait rien pour améliorer la crédibilité de son programme de dotation. Au contraire, elle nuit à sa crédibilité.

Dans ce cas-ci, le juge donne raison à l'appelant et casse la décision de ne pas demander un contrôle judiciaire. Il fait une très longue déclaration pour dire que l'Agence n'a pas tenu compte du contrôle effectué par une tierce partie indépendante.

Lorsque je dis cela, c'est un cri du coeur de la part de tout le monde pour dire que la dotation et le recours à l'ARC ont désespérément besoin d'être améliorés. Il faut de bonnes recommandations de la part de votre comité, si vous donnez votre accord pour effectuer l'examen. Et en tant que syndicat qui représente les professionnels qui y travaillent, nous avons certaines recommandations que nous pouvons vous faire parvenir pour examen.

M. Rick Dykstra: Ça serait formidable.

Pour revenir à l'examen, alors je demanderais: Qui a fait l'examen? Était-ce un examen interne ou externe? Je remarque ici qu'il s'agissait de tierces parties.

Mme Michèle Demers: L'examen par une tierce partie est le processus qu'ils ont en place pour le recours.

M. Rick Dykstra: Exact, donc, cet examen par une tierce partie a-t-il été fait à l'interne ou à l'externe?

Mme Michèle Demers: Il a été institué par l'Agence.

M. Réal Lamarche: Le processus fait partie du recours pour la dotation. Ils ont un bassin de ce qu'ils appellent des « gens de l'extérieur », avec un mandat spécifique, et nous nous adressons à eux.

M. Rick Dykstra: Lorsque vous parlez des millions de dollars qui ont été perdus dans ce processus — et vous avez mentionné des experts-conseils — est-ce de cela dont vous voulez parler en partie?

• (1710)

[Français]

M. Réal Lamarche: On parle de l'ensemble du coût de la mise en oeuvre du système de dotation. Vous demandiez plus tôt qui avait eu cette idée au départ. Je vous ferai remarquer qu'en 1999, l'Institut professionnel de la fonction publique a comparu devant ce comité. On avait alors, en priorité, soulevé la question de la dotation.

Un système qui ne fonctionnait pas et qui ne fonctionne toujours pas a été élaboré. Les buts n'ont pas été atteints, mais on continue à dépenser de l'argent tout à fait inutilement. On n'arrive pas à combler les postes. Au bureau de Montréal, on a un besoin criant de vérificateurs. Le processus de concours dure depuis près de 10 mois, mais à ce jour, aucune candidature n'a été retenue. De la même façon, à Toronto, un concours a été ouvert en août 2005 aux candidats de l'extérieur, mais aucun candidat n'a été choisi. À l'agence, il y a des postes vacants, mais on ne peut pas les combler. Même à l'interne, des gens voient leur carrière freinée à cause du processus de dotation.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lamarche.

[Traduction]

Pour continuer, M. Christopherson.

M. David Christopherson: Merci beaucoup, monsieur le président.

Et merci pour tous les exposés qui ont été présentés aujourd'hui.

À moins que je fasse erreur, je pense que je peux dire avec confiance que pour tout ce qui a été dit, vous devez être félicités, car vous êtes le premier groupe qui est en fait venu faire une recommandation pour modifier le projet de loi et la loi que nous sommes ici pour examiner. Malheureusement, cela découle de nombreux problèmes — et je vais vous en parler.

Madame Bannon, vous avez fait une déclaration générale, et je cite à partir de votre document: « ... mais j'admets que nos relations avec l'ARC sont assez bonnes, même meilleures qu'elles l'étaient lorsque Revenu était un ministère fédéral ».

Je suppose que cela veut dire exactement ce que cela dit, que les choses se sont améliorées, qu'elles se sont améliorées considérablement par rapport à ce qu'elles étaient auparavant, et que de façon générale vous avez tout au moins un rapport qui peut fonctionner, mais il reste que vous avez toujours certains problèmes considérables.

Je voudrais reprendre ce que M. Dykstra disait, je crois, au sujet d'une tierce partie, si on se reporte à l'article 59, où il est stipulé qu'il doit y avoir un examen indépendant. Dans l'un des exposés qui a été présenté ici — il y en a trois qui ont été présentés, mais si je peux les considérer en bloc, que n'importe lequel d'entre vous se sente bien libre de répondre à ma question — on souligne que le processus n'a pas été suivi comme il devait l'être — je crois que c'est une allégation que l'on retrouve ici — et que plutôt que de choisir au hasard des employés pour les interviewer, vous laissez entendre que les gestionnaires choisissent certaines personnes pour les interviewer. À moins que j'aie mal compris le document.

[Français]

M. Réal Lamarche: Il y a en effet des allégations à l'effet qu'ils aient choisi les candidats qu'ils désiraient. À l'égard des candidats choisis, j'utilise une expression, à savoir que l'un et l'autre les approuvent et que la tierce partie les approuve aussi.

Notre reproche principal est qu'il n'y ait pas de système permettant aux gens de vraiment démontrer leurs compétences et leurs qualifications relativement à un poste précis.

[Traduction]

M. David Christopherson: Je pense que le problème c'est que nous parlons de deux choses différentes. Je parlais de l'examen... Je vais tout simplement lire la citation, et vous saurez ensuite exactement où j'en suis: « Les employés qui ont été interviewés par les experts-conseils n'étaient pas choisis au hasard et ont en fait été invités à participer par les gestionnaires locaux ».

Je faisais donc allusion à cet examen, qui est prescrit dans le cadre de ce processus.

M. Réal Lamarche: C'était au cours de l'examen qui a été fait par Deloitte Touche...

M. David Christopherson: Oui.

M. Réal Lamarche: ... au sujet du recours.

Certains de nos membres n'ont pas été interviewés. Certains de nos membres n'ont même pas été cités dans le rapport, c'est surtout cela qui nous préoccupe.

Nous croyons que le rapport de Deloitte Touche a sans doute été rédigé avant le travail ou avant les entrevues. C'est clairement...

M. David Christopherson: Nous n'avons pas beaucoup de temps. Je voudrais vous aider en parlant de ce que vous aimeriez changer.

C'est l'article 54 que vous aimeriez modifier. Je suppose que c'est ce que vous voudriez faire — corrigez-moi si je me trompe — c'est-à-dire supprimer le paragraphe 54(2) qui stipule:

Sont exclues du champ des conventions collectives toutes les matières régies par le programme de dotation en personnel.

Cela suffirait-il qu'on l'élimine?

• (1715)

M. Réal Lamarche: Oui.

M. David Christopherson: Venez-moi en aide. J'ai une certaine expérience du monde du travail, que j'ai fréquenté il y a longtemps, mais j'ai beaucoup travaillé sur la question et j'ai bien du mal à comprendre comment les questions de dotation, qui constituent à mon sens le plus grand sujet de consternation... J'ai été délégué syndical et président de cellule, et c'était l'un de mes principaux problèmes: il fallait s'occuper des déplacements de personnel, des affectations, des nouveaux emplois et des questions de qualification. Il y avait aussi les problèmes de services réduits et les changements de poste... Tout cela est régi par les conventions collectives. C'est le seul élément qui permettait d'éviter le chaos pendant la journée de travail. Je ne vois pas comment vous pouvez vivre dans un monde où vous êtes le représentant des travailleurs aux négociations collectives, mais quand il est question de dotation, vous n'avez aucune convention collective sur laquelle fonder votre argumentation.

Est-ce aussi bizarre que cela, ou est-ce que j'ai manqué quelque chose?

Mme Michèle Demers: C'est assez près de la réalité.

M. John Gordon: Vous serrez la réalité d'assez près, vous êtes même en plein dessus, et c'est exactement ce que nous cherchons. En fait, vous avez raison. Dans des circonstances normales, les syndicats peuvent négocier avec l'employeur, sauf si celui-ci est un organisme gouvernemental ou le gouvernement proprement dit.

Aucun autre employeur au Canada ne peut fixer les règles. Ce sont les gouvernements qui les fixent pour les commissions des relations de travail. On ne nous permet pas de les utiliser. Les gouvernements fixent leurs propres règles en ce qui concerne les rapports avec nous. C'est sur ce point que nous demandons un changement.

M. David Christopherson: Si ce paragraphe était éliminé, auriez-vous les mains libres pour négocier comme tous les autres syndicats?

Nous avons besoin de votre réponse, car si nous voulons apporter des changements, nous devons savoir exactement ce que vous avez à dire.

Faut-il apporter un changement? Est-ce que la suppression suffit, ou faut-il une modification?

M. Shane O'Brien (adjoint exécutif intérimaire au président national, Syndicat des employés et des employées de l'impôt, Alliance de la Fonction publique du Canada): Je peux essayer de vous répondre.

Je suis l'adjoint exécutif auprès du président national et expert-conseil principal du syndicat dans nos discussions avec l'Agence.

Le plus gros problème, c'est qu'à défaut de pouvoir négocier, l'employeur, c'est-à-dire l'Agence du revenu du Canada, a le droit unilatéral et illimité de fixer les règles. Quand on s'élève dans l'échelle des recours — la représentation syndicale n'est pas permise aux deux premiers niveaux — et qu'on tente une incursion, l'Agence a le pouvoir illimité de modifier la politique d'un trait de plume. À défaut de pouvoir négocier des règles que tout le monde devra observer, ou de négocier des changements, nos employés se retrouvent en fait privés de voies de recours. Ils n'ont pas de véritables voies de recours.

Comme vous le verrez dans notre mémoire, même lorsque nous obtenons gain de cause devant les tierces parties, qui sont choisies par l'Agence sans que nous soyons consultés et sans que nous puissions nous prononcer sur leur choix, et que ces tierces parties nous donnent gain de cause, aucune règle n'oblige l'employeur à se conformer aux recommandations exécutoires de ces parties. En fait, au lieu de soulever ces problèmes avant qu'il faille recourir aux tierces parties, nous passons du temps à la division de première instance et à la division d'appel de la Cour fédérale pour contester des décisions de dotation dans la fonction publique. Et nous sommes accueillis assez fraîchement par la Cour fédérale. Les juges ont d'autres chats à fouetter que de déterminer si John Smith de Terre-Neuve ou Sylvie Lefebvre du Québec a obtenu une nomination de PM2 à PM3. Mais nous n'avons d'autre choix que de mener bataille devant les tribunaux.

Le président: Merci, monsieur O'Brien.

Monsieur McKay, vous avez cinq minutes pour continuer.

L'hon. John McKay: Et je continue, monsieur le président, car je pense que M. Christopherson a commencé à cerner le problème.

Commençons par quelques questions fondamentales. À combien se chiffrent vos effectifs et que représente la catégorie des professionnels par rapport aux autres?

Mme Michèle Demers: Nous parlons d'environ 50 000 employés au total.

L'hon. John McKay: Combien?

Mme Michèle Demers: Il y a 50 000 employés à l'Agence du revenu du Canada.

Mme Betty Bannon: Quarante-cinq mille.

Mme Michèle Demers: D'accord, 45 000. Nous en représentons 10 500, et eux représentent les autres.

Mme Betty Bannon: C'est-à-dire 26 000 employés.

L'hon. John McKay: Non, 35 000.

Mme Betty Bannon: Mais il y a aussi la gestion.

L'hon. John McKay: Et les gestionnaires sont considérés comme des employés.

M. John Gordon: Si on pouvait les exclure, le problème serait réglé.

Des voix: Ah, ah!

L'hon. John McKay: Existe-t-il dans le secteur privé une entité de taille comparable à l'Agence du revenu?

Mme Michèle Demers: Dans le secteur privé?

Mme Betty Bannon: Qui soit syndiquée?

L'hon. John McKay: En théorie, l'Agence du revenu s'efforce de ressembler à une entité du secteur privé. Elle n'en sera jamais une, et elle s'efforce d'en prendre l'apparence. Y a-t-il quoi que ce soit de comparable dans le privé?

• (1720)

M. Shane O'Brien: Il y a un certain nombre de syndicats du secteur privé. Ainsi, le Syndicat canadien de la fonction publique est réparti sur de nombreux employeurs. Ses effectifs sont supérieurs à ceux de l'Institut professionnel de la fonction publique et du Syndicat des employés de l'impôt. Il y a des centaines de syndicats dans le secteur privé.

L'hon. John McKay: Donc en fait, il n'y a pas de relations comparables, dans le secteur privé, aux relations que vous avez avec l'Agence du revenu; il n'y a rien de comparable dans le secteur privé.

M. John Gordon: Peut-être dans l'industrie automobile.

Mme Betty Bannon: Dans l'industrie automobile ou dans les chemins de fer, peut-être.

L'hon. John McKay: Oui, dans l'industrie automobile... Un employeur, GM, je crois, a environ 22 000 employés.

M. John Gordon: Oui, mais c'est...

L'hon. John McKay: En tout cas, je voulais simplement savoir si cela existait.

M. Christopherson a semblé préciser les choses. En fait, vous voulez obtenir l'élimination du paragraphe 54(2) de façon que toute convention collective puisse aborder les affaires régies par le programme de dotation en personnel. Au départ, il doit y avoir une raison pour laquelle on a adopté cette disposition. Vous dites que Deloitte et Touche vous a envoyés promener, que votre employeur ne semble pas enthousiaste et que lorsque vous avez saisi la justice, les juges ne vous ont guère été favorables. Je ne connais pas suffisamment le domaine de la négociation collective ou des conventions collectives pour comprendre l'origine de cette disposition. Pour quelle raison l'a-t-on adoptée au départ?

M. John Gordon: Il faudrait le demander à l'Agence du revenu. Mais pour ce qui nous concerne, nous pensons que les syndicats devraient pouvoir négocier. Lorsqu'on négocie, on n'obtient pas nécessairement ce que l'on veut, mais il reste qu'une fois qu'on a inscrit quelque chose dans une convention collective, on peut exercer les voies de recours prévues dans cette convention. Actuellement, il existe des voies de recours, mais elles n'ont aucune valeur parce que la décision finale ne s'impose pas à l'Agence, et comme elles ne figurent pas dans une convention collective, nous avons du mal à régler le problème.

L'hon. John McKay: Pourquoi est-ce que Deloitte n'a pas relevé cette difficulté dans son rapport?

Mme Michèle Demers: Qui est-ce qui paie Deloitte?

L'hon. John McKay: Je sais, mais on peut présumer que le problème existe. On peut présumer que l'employeur a décidé de les payer, et je suppose que vous avez pu vous entretenir avec eux lorsqu'ils ont fait enquête. Est-ce bien le cas?

Mme Betty Bannon: J'ai participé effectivement à des entrevues, et Shane aussi.

L'hon. John McKay: Vous avez sans doute présenté l'argument que vous formulez ici aujourd'hui.

M. Shane O'Brien: Je peux peut-être répondre à cette question. Le mandat de Deloitte et Touche a été fixé par l'Agence; c'était un mandat très étroit. Il s'agissait d'évaluer la dotation en personnel et les voies de recours telles qu'elles sont définies dans la politique de l'Agence.

Pour répondre à votre question sur le paragraphe 54(2), il y avait une raison au départ. J'en ai parlé lors des discussions préliminaires qui ont précédé la création de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Avant la proclamation de la loi en 1999, nous étions régis par une loi appelée Loi sur l'emploi dans la fonction publique. La fonction publique avait son chien de garde, appelé Commission de la fonction publique, qui contrôlait la dotation en personnel dans l'ensemble de la fonction publique pour s'assurer qu'il n'y ait pas de favoritisme, de népotisme ni de préjugés dans la dotation en personnel, et que tout fonctionne selon des règles.

Lorsqu'on a adopté le paragraphe 54(2), l'Agence a également abrogé la Loi sur l'emploi dans la fonction publique. Précédemment, sous l'empire de cette loi, nous n'avons jamais eu le droit de négocier la dotation, mais nous pouvions faire appel à notre chien de garde en cas de problèmes. Aujourd'hui, l'Agence intervient en tant qu'accusée, juge et partie dans son propre procès. Elle crée elle-même sa propre procédure. Elle est son propre chien de garde. Les plaintes concernant les décisions prises sont entendues et tranchées par ses gestionnaires ou par des gens qu'ils ont eux-mêmes nommés. Voilà l'origine de cette disposition.

Le président: Merci, monsieur O'Brien.

Nous passons à M. St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Ma question s'adresse aux deux groupes.

J'aimerais que l'on revienne à la question de la centralisation, qu'il s'agisse des décisions, des effectifs ou du fonctionnement. La réponse donnée plus tôt par Mme Bannon concernait plus particulièrement l'aspect syndical, à savoir de quelle façon les employés seraient touchés.

Pour ma part, j'aimerais savoir s'il y aurait des effets sur le service à la clientèle. Peut-on s'attendre à ce que celui-ci soit meilleur si la structure et les décisions sont décentralisées? Une centralisation à un seul endroit pourrait-elle avoir des répercussions sur les emplois en région?

• (1725)

M. Réal Lamarche: Pour les employés de l'agence, c'est un sérieux problème. On entend souvent certains d'entre eux dire qu'on les empêche de dispenser des services qu'ils offraient auparavant. Il est clair qu'à cet égard, le risque de voir une baisse de qualité est réel. Pour cette raison, nous nous opposons à ce changement. Certaines réorganisations sont mineures et suivent une certaine logique. Or, on parle ici d'une réorganisation majeure. Nos membres veulent offrir des services à la population, et pour ce faire, ils veulent conserver le pouvoir dans chacun de leurs bureaux. C'est là la volonté des employés de l'agence.

M. Thierry St-Cyr: Peut-être pourriez-vous répondre.

[Traduction]

Mme Betty Bannon: Normalement, la centralisation de la rémunération ne devrait pas avoir de conséquences pour le contribuable.

Pour ce qui est des centres d'appel, que j'appelle à Ottawa ou à Shawinigan pour obtenir une réponse n'a pas grande importance à mon sens. Cependant, d'après ce qu'ont dit les membres du groupe

précédent, et ils avaient raison, si j'appelle un mardi, la personne qui va me répondre sera peut-être à Toronto alors que si j'appelle un autre jour, elle sera peut-être à Vancouver. Quand le volume des appels augmente, on les transfère de site en site en fonction des fuseaux horaires, ce qui risque fort de créer un problème pour le contribuable.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: En fin de compte, nous avons beaucoup parlé de la gestion de l'agence. Pour ce qui est de la loi, vous avez suggéré qu'on retire un article concernant la négociation, mais auriez-vous d'autres demandes à faire au comité concernant des modifications à faire ou à ne pas faire? Ma question s'adresse aux deux groupes.

M. Réal Lamarche: En ce qui concerne les modifications à la loi, j'aimerais préciser que s'il était possible de négocier la dotation et le recours, nous pourrions au moins nous asseoir à table pour soulever les problèmes et faire valoir l'opinion des membres de l'institut. Actuellement, ce lien n'existe pas. On nous consulte en nous envoyant un bout de papier, mais en fin de compte, les enjeux ne sont pas négociables, et ces gens font exactement ce qu'ils veulent.

On a une recommandation précise, plus technique, concernant ce que j'appelle la « clause grand-père ». En 1999, on a reconnu que tous les employés avaient la compétence nécessaire pour faire leur travail. Cependant, on n'a pas reconnu le profil des compétences relatif à leur poste. Si, en 1999, l'agence l'avait reconnu, le chaos actuel n'existerait pas. Les employés doivent maintenant se requalifier à l'égard de leur propre poste.

En vertu de la « clause grand-père », il serait possible de reconnaître qu'un employé possède le profil des compétences associé à son poste d'attache. Dans le cas d'une personne voulant être promue à un poste supérieur, on pourrait évaluer si elle a ce qu'il faut pour occuper le poste en question. On a fait la recommandation en 1999, et on l'a probablement répétée 12 fois par année depuis ce temps. Il reste que pour le moment, on n'a pas ce genre de pouvoir. Si la loi est modifiée et qu'il devient possible de négocier la dotation, nous pourrions faire avancer ce genre de dossier et soumettre des allégations.

À l'heure actuelle, on ne nous reconnaît aucun pouvoir en ce qui a trait aux décisions en matière de dotation et de recours. Dans la majorité des cas, même les gestionnaires conviennent avec nous que la lourdeur du processus les empêche de choisir le meilleur candidat possible. S'il nous était possible de disposer d'un certain pouvoir, nous pourrions nous asseoir à la table de négociation et être écoutés. Nous pourrions, à mon avis, proposer des mesures constructives et essayer de résoudre le chaos actuel.

• (1730)

Le président: Merci.

Je suis désolé, monsieur, mais votre temps est écoulé.

Monsieur Del Mastro.

[Traduction]

M. Dean Del Mastro: Merci, monsieur le président.

Merci à tous de vous joindre à nous aujourd'hui.

Il convient de remarquer ce qu'a dit la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante dans son exposé: avec la création de l'Agence du revenu, les gens sont en fait un peu plus satisfaits, ils sont un peu plus contents, et vos membres devraient se réjouir du fait que les gens sont un peu plus satisfaits du service qu'ils reçoivent. Je tiens donc à les féliciter.

J'aimerais revenir à la question des voies de recours, car d'après votre conclusion, le rapport de Deloitte et Touche affirme que les procédures de recours devraient être fondées sur un système de justice naturelle et d'équité. Est-ce que vous considérez que ces deux principes n'existent pas actuellement?

Mme Michèle Demers: Oui, c'est ce que nous affirmons, parce que tout se passe à l'interne, en petit comité. Nous ne considérons pas qu'il s'agit d'une révision par une tierce partie indépendante, et le système ne s'applique pas de façon uniforme.

J'aimerais ajouter quelque chose en réponse à une question antérieure. L'Agence du revenu se flatte de fixer la tendance parce qu'elle a mis en place un nouveau régime de dotation en personnel, un nouveau régime de recours, une nouvelle entité distincte du Conseil du Trésor, même si ses liens financiers avec ce dernier sont encore très forts. Elle a fait oeuvre de pionnier en créant des tribunes de consultation des représentants des employés. Elle s'est efforcée de rendre la dotation en personnel plus efficace, et ça ne marche pas.

Si elle tient à continuer à donner cette impression, à passer pour un chef de file, elle pourrait aller plus loin et dire: « Oui, nous sommes un employeur distinct; pourquoi ne pas créer un système nouveau dans lequel on négocierait la dotation en personnel et les recours? » Ainsi, elle se distinguerait encore davantage du reste de la fonction publique.

M. Dean Del Mastro: D'accord. Avez-vous quelque chose à ajouter, madame Bannon?

Mme Betty Bannon: Oui. Je ne pense pas que les recours soient équitables ni transparents, car à notre avis, il n'y a pas du tout de recours. Si l'on modifie la loi plutôt que de supprimer le paragraphe 54(2), je préférerais que la dotation et les recours puissent faire l'objet d'une négociation, plutôt que de ne plus rien avoir à ce sujet dans la loi.

M. Dean Del Mastro: Je veux m'assurer de bien comprendre: les problèmes sont-ils le plus souvent liés à des recours concernant les promotions et les nominations?

Mme Betty Bannon: Oui.

M. Dean Del Mastro: Bien.

À votre avis, l'Agence n'accorde pas de promotions comme elle devrait le faire.

Mme Betty Bannon: Dans ce cas, les voies de recours pour ceux qui ne sont pas...

Supposons que vous vous qualifiez pour un poste, et que vous vous retrouvez dans un bassin de 30 candidats. Ensuite, on fixe des

critères de sélection pour choisir certains candidats de ce bassin et pour leur donner un emploi. Le problème pour nous, c'est de savoir pourquoi on a choisi celui-ci plutôt que celui-là. Quand nous tentons d'exercer un recours, on ne nous indique pas très clairement pourquoi les choses se sont passées ainsi. Finalement, personne n'est satisfait. Voilà le genre...

M. Dean Del Mastro: Vous préféreriez un système d'avancement à l'ancienneté?

Mme Betty Bannon: Ce serait sans précédent dans la fonction publique, mais l'idée n'est pas nouvelle.

M. Shane O'Brien: En 1999, nous sommes passés à un système d'avancement fondé non pas uniquement sur l'ancienneté, mais sur les aptitudes et l'ancienneté. C'est le système qu'appliquent la plupart des syndicats du secteur privé. Nous ne préconisons pas uniquement l'ancienneté, car nous reconnaissons que le candidat doit être compétent pour occuper l'emploi et parce que sinon, le poste serait toujours attribué à celui qui a le plus d'ancienneté.

J'aimerais ajouter quelque chose aux commentaires précédents de Betty. J'aimerais vous soumettre rapidement une comparaison — je le ferai très rapidement, car je sais que la fin de séance approche — pour vous aider à mieux comprendre. Il n'y a pas qu'un seul niveau de recours. Il y en a trois à l'Agence.

À 11 heures ce matin, j'ai assisté à un recours concernant une promotion à l'Administration centrale. Je n'indiquerai pas les noms en cause, il s'agit d'une affaire dans laquelle trois personnes ont été choisies et la personne que je représentais n'a pas été retenue pour un emploi. Nous avons exercé un recours auprès du gestionnaire concerné et nous avons d'abord demandé: « De quelles qualifications vous êtes-vous servis pour faire les nominations? » On nous a répondu: « Des qualifications supplémentaires liées aux exigences spécifiques du travail ». Nous avons dit: « Que voulez-vous dire? » On nous a répondu: « On ne sait pas exactement, mais c'est ce que les gens des ressources humaines nous ont dit de dire. » Nous avons dit: « Quelles sont les qualifications présentées par ces candidats et que mon client n'avait pas? » Réponse: « Nous ne sommes pas disposés à en parler, c'est régi par la Loi sur la protection des renseignements personnels. »

Nous avons ensuite posé quelques autres questions, et la rencontre s'est terminée brusquement; on m'a invité à m'adresser aux ressources humaines. Voilà les recours dont on dispose à l'Agence.

• (1735)

M. Dean Del Mastro: Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Del Mastro.

Au nom du comité, je tiens à vous remercier de vous être déplacés pour participer à nos travaux. Nous avons apprécié votre présence, vos exposés et vos réponses à nos questions. Encore une fois, merci.

La séance est levée.

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

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

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

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:

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

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

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