



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des finances

---

FINA • NUMÉRO 056 • 1<sup>re</sup> SESSION • 39<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 7 décembre 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 jeudi 7 décembre 2006

• (1535)

[Traduction]

**Le président (M. Brian Pallister (Portage—Lisgar, PCC)):** J'aimerais souhaiter la bienvenue à notre invitée, l'honorable Carol Skelton, ministre du Revenu national.

Madame la ministre, merci d'être venue nous rencontrer. Merci, aussi, à vos adjoints.

Chers collègues, vous serez heureux de constater que nous avons reçu notre rapport intitulé « La compétitivité, une formule gagnante pour le Canada ». C'est un beau document, tant sur le fond que sur la forme. J'ai hâte de savoir ce que pensez du travail que vous avez effectué au cours des derniers mois.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et de l'article 89 de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, nous examinons les cinq premières années d'application de la loi. Je crois comprendre que la ministre a une déclaration à faire. Nous allons l'écouter, et ensuite passer aux questions.

Bienvenue, Carol. Je vous cède la parole.

**L'hon. Carol Skelton (ministre du Revenu national):** Merci beaucoup, monsieur le président, et mesdames et messieurs les membres du comité.

Permettez-moi de vous présenter les fonctionnaires qui m'accompagnent aujourd'hui : M. Michel Dorais, commissaire de l'Agence du revenu du Canada, et M. William Baker.

Je désire également souligner le leadership du président, qui a mis en oeuvre cet examen très important. Au cours des dix derniers mois, j'ai beaucoup appris sur le mandat et le modèle de régie unique de l'Agence.

Selon mon expérience auprès de l'Agence et ma connaissance sommaire des autres ministères, je crois pouvoir affirmer que la transformation des activités de l'Agence a été l'une des mieux réussies au sein du système fédéral. Depuis que j'ai pris en charge ce portefeuille, j'ai constaté dans quelle mesure l'Agence met en oeuvre, efficacement et en temps opportun, et administre plusieurs initiatives importantes du nouveau gouvernement du Canada — notamment la réduction de 1 p. 100 de la taxe sur les produits et services et le programme de Prestation universelle pour la garde d'enfants. J'aimerais vous donner un aperçu des caractéristiques uniques de la Loi sur l'ARC qui rendent possibles ces résultats impressionnants.

La Loi sur l'ARC a donné à notre Agence un mandat unique. Par exemple, l'Agence est indépendante et libre de toute ingérence politique. Elle détient des pouvoirs sans pareil qui lui permettent de fonctionner davantage comme une entreprise, réunissant les points forts des secteurs public et privé afin d'améliorer les services offerts aux Canadiens. Par exemple, la Loi a créé un conseil de direction externe, qui assure un fonctionnement plus stratégique et pratique de l'Agence. Le conseil est chargé de surveiller l'organisation et l'administration de l'Agence et de gérer ses ressources, ses services,

ses biens, son personnel et ses contrats. Ses membres mettent à profit des compétences et des pratiques acquises dans le secteur privé, ainsi qu'une perspective provinciale qui renforce l'administration de l'Agence en général. Vous en apprendrez davantage au sujet du modèle de régie de l'Agence lors de la présentation de la présidente au cours de la prochaine heure.

À titre de ministre, je suis pleinement responsable et comptable, devant le Parlement et les Canadiens, de l'administration de la législation sur l'impôt et les prestations. Je suis également responsable des activités de l'Agence en vertu de cette loi. Le commissaire, premier dirigeant de l'ARC, est chargé de la gestion quotidienne de l'Agence, sous ma direction et celle du conseil.

Une autre amélioration est le régime de responsabilisation renforcé envers le Parlement, qui tient compte des pouvoirs spéciaux qu'exerce l'Agence, et envers les gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations au nom desquels l'ARC administre les programmes et les services. Actuellement, l'Agence rend compte, annuellement, à chacune de ces provinces et à chacun de ces territoires.

Les Canadiens peuvent être fiers de la confiance qu'accordent à l'ARC les gouvernements provinciaux. Par exemple, plus tôt cette année, l'Agence a versé une remise sur les ressources de l'Alberta à presque trois millions d'Albertains. Le gouvernement de l'Alberta a été très satisfait du service offert par l'Agence dans le cadre de cette initiative. Et d'autres gouvernements l'ont aussi remarqué. Nous avons récemment signé un accord avec le gouvernement de l'Ontario en vue de commencer à administrer l'impôt des sociétés de l'Ontario à compter de 2009. Il est toutefois important que l'Agence continue d'être consciente du besoin d'équilibrer les services aux clients au moyen d'une approche ouverte, coopérative et juste envers tous les contribuables.

Une des questions que j'ai posées à mes fonctionnaires lorsque j'ai commencé à assumer ma responsabilité de ministre a été de savoir si l'Agence faisait tout ce qu'elle pouvait pour jouer le rôle de facilitateur auprès des petites et moyennes entreprises. Au lieu de continuer à travailler avec plus de 50 comités consultatifs, j'ai demandé aux fonctionnaires d'opter pour une approche axée sur les résultats. J'ai mis l'Agence au défi de trouver une façon de réduire ses contraintes administratives auprès des petites et moyennes entreprises, de sorte que ces créateurs d'emplois puissent avoir plus de temps à consacrer à ce qu'ils font de mieux, c'est-à-dire créer des emplois, et non remplir des formulaires. Le résultat de ce défi aura été la mise sur pied, par l'ARC, d'un groupe d'action sur les petites entreprises. Le groupe d'action recommandera des solutions et établira un cadre pour que la réduction des contraintes administratives devienne généralisée au sein de l'Agence. J'attends avec impatience les recommandations du groupe d'action, prévues pour le printemps.

• (1540)

Pour être le meilleur organisme qui soit, l'Agence doit aussi maintenir l'intégrité des assiettes de l'impôt fédéral ou provincial. Pour parvenir à cette fin, elle doit mettre à profit les niveaux élevés d'observation volontaire dans le régime fiscal canadien. Ces niveaux d'observation sont enracinés dans la confiance que les Canadiens accordent à l'Agence en ce qui a trait à l'équité, la responsabilité et l'intégrité. Maintenir la confiance du public canadien envers l'Agence et bâtir autour de cette confiance constituent une fonction essentielle pour n'importe quel ministre du Revenu national.

Cela étant dit, et puisque que le modèle de régie de l'Agence est à l'avant-scène cet après-midi, permettez-moi de faire une autre observation. Bien que je sois une grande partisane du modèle de l'Agence, je reconnais qu'il n'est pas parfait. Et parfois les forces mêmes de l'Agence peuvent mettre une faiblesse en évidence. Sans nul doute, il n'y a aucun autre ministère fédéral qui puisse réaliser ce que l'Agence réalise en offrant les mêmes niveaux de compétence, d'envergure et de défiance.

Les contribuables de l'Agence sont bien servis. Mais parfois, dans notre hâte à atteindre ces objectifs, certaines dimensions de nos interactions avec eux peuvent être négligées. Le modèle de l'Agence peut effectivement négliger le fait qu'il n'y ait pas de voie d'accès impartiale pour le citoyen moyen, ou l'entreprise ordinaire, lorsqu'elle a l'impression que l'Agence ne répond entièrement à ces besoins.

Actuellement, les contribuables peuvent déposer des appels ou obtenir un redressement, mais ces demandes sont traitées uniquement par des employés de l'Agence. Je dois toutefois mentionner que ces employés travaillent sans aucun lien avec les secteurs de programme de l'Agence. Bien que ces employés mènent sans contredit leurs tâches de façon professionnelle, le public peut percevoir ce processus d'appel comme étant légèrement en faveur de l'Agence. Faire face à cette perception représente pour moi un enjeu que je prends très au sérieux. J'ai demandé à mes fonctionnaires de me fournir un plan détaillé visant à améliorer les voies actuelles de recours et d'appel, et obtenir un niveau de confiance additionnel de la part des contribuables et des bénéficiaires de prestations quant à leurs interactions avec l'ARC.

Monsieur le président, j'espère en avoir plus long à dire à ce sujet au début de l'année prochaine et je serais heureuse de revenir devant ce comité afin de partager mes résultats. J'apprécie grandement cette occasion de m'adresser aux membres de votre comité à propos de l'Agence du revenu du Canada, et je vous remercie de votre invitation. Je serais heureuse de répondre aux questions que vous, ou les membres de votre comité, pourriez avoir.

• (1545)

**Le président:** Merci beaucoup, madame la ministre.

Nous allons entreprendre un tour de six minutes.

Monsieur McGuire, bienvenue. Je vous cède la parole.

**L'hon. Joe McGuire (Egmont, Lib.):** Merci, monsieur le président. Je voudrais souhaiter la bienvenue à la ministre.

Ma question porte sur le programme de remboursement aux visiteurs qui est administré par le Centre fiscal de Summerside. Le gouvernement a-t-il changé d'idée et décidé de poursuivre le programme?

**L'hon. Carol Skelton:** Vous parlez du remboursement de la TPS?

**L'hon. Joe McGuire:** Oui.

**L'hon. Carol Skelton:** Ce dossier relève du ministre Flaherty. À ma connaissance, il n'a pas changé d'idée.

**L'hon. Joe McGuire:** Dans ce cas-là, il va y avoir des pertes d'emploi. Le ministre des Affaires étrangères a dit qu'il n'y en aurait pas, et vous aussi, si je ne m'abuse. Le représentant de l'Île-du-prince-Édouard a affirmé qu'il n'y aurait pas de pertes d'emploi à cet endroit.

Si le programme n'existera plus et que les demandes ne seront plus traitées par le Centre fiscal de Summerside, comment peut-on dire qu'il n'y aura pas de pertes d'emploi?

**L'hon. Carol Skelton:** Monsieur McGuire, le programme va rester en place jusqu'au printemps 2007. Le centre va continuer de traiter les demandes de remboursement jusqu'au printemps 2008. L'Agence fera tout son possible pour placer et former les employés afin qu'ils puissent continuer de travailler pour l'ARC. Nous sommes en train d'explorer toutes les pistes de solution afin de voir ce que nous pouvons faire avec ces employés.

**L'hon. Joe McGuire:** Puisque le programme va être éliminé et que seuls les employés d'un centre peuvent être visés par le processus de supplémentation, comment prévoit-on garder les 50 employés à temps plein quand seulement cinq personnes peuvent être déplacées ou remplacées? Vous dites que les employés vont être formés, mais allez-vous transférer une autre division au Centre fiscal de Summerside? Comment comptez-vous conserver ces emplois?

**L'hon. Carol Skelton:** Je tiens à dire à l'honorable député qu'il existe toutes sortes de possibilités. Quand le ministre des Finances va déposer son budget, nous allons examiner toutes les mesures que nous pouvons prendre pour conserver les emplois à Summerside. De nouveaux programmes pourraient être mis en place à cet endroit.

**L'hon. Joe McGuire:** Merci.

Vous avez eu une discussion fort agréable avec le maire Basil Stewart, d'après ce que vous avez tous les deux laissé entendre. Il pensait vous voir avant Noël.

**L'hon. Carol Skelton:** Je suis comme le Père Noël. Je pourrais y aller n'importe quand.

**L'hon. Joe McGuire:** Pensez-vous le faire avant Noël?

**L'hon. Carol Skelton:** Je l'envisage sérieusement.

**L'hon. Joe McGuire:** Merci.

**L'hon. Carol Skelton:** Il n'y a pas de quoi.

**Le président:** Merci, monsieur McGuire.

Monsieur Pacetti.

**M. Massimo Pacetti (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.):** Merci, madame la ministre, d'être venue nous rencontrer. Cela fait déjà un bon moment que nous réclamons votre présence, parce que cet examen quinquennal ne semble pas avoir de fin. On devrait plutôt parler d'un examen décennal.

Je voudrais discuter d'une question qui relève de votre responsabilité. Je sais que n'êtes pour rien dans la suppression du programme de remboursement de la TPS, mais je crois comprendre que vous êtes responsable de l'élimination de certains comités consultatifs. Vous en avez parlé dans votre exposé.

Je constate que l'Agence du revenu du Canada a éliminé non pas un, mais divers conseils consultatifs : celui des organismes de bienfaisance, des personnes handicapées, des pensions, des fiscalistes, des Premières nations. Comment l'Agence entend-elle faire son travail si elle ne consulte personne? Cela n'a aucun sens. Est-ce que l'objectif de cet exercice est d'économiser moins de un million de dollars? Car, à mon avis, c'est tout ce que vous allez épargner.

En bout de ligne, comment l'ARC compte-t-elle s'y prendre si elle ne consulte pas le public? Si nous nous fions à tous les témoignages que nous avons entendus jusqu'ici, l'Agence semble déjà jouir d'une mauvaise réputation. Je ne vois pas comment nous allons être en mesure de recommander quoi que ce soit dans le cadre de notre examen quinquennal si ces comités consultatifs sont éliminés.

• (1550)

**L'hon. Carol Skelton:** J'aimerais répondre à la question.

Lorsque j'ai examiné l'ensemble des comités consultatifs qui existent, je me suis rendu compte qu'il n'y en avait que trois qui venaient de l'Ouest du Canada. Ils ne sont pas répartis dans toutes les régions, comme ils devraient être. De plus, ils ne se réunissent pas assez souvent pendant l'année.

J'ai jugé utile de revoir l'ensemble du programme. Le groupe de travail sur les petites entreprises constitue un bel exemple des efforts que nous déployons à ce chapitre. Nous cherchons à faire preuve d'innovation, à instaurer un programme qui a une portée nationale, sans que cela coûte trop cher aux contribuables.

**M. Massimo Pacetti:** Je ne veux pas vous interrompre, mais notre temps est limité.

Il n'est pas question ici du groupe de travail sur les petites entreprises. S'il n'y a personne de l'Ouest, vous n'avez qu'à nommer quelqu'un. On peut même déménager les comités à Saskatoon. Cela ne me pose aucun problème. Le fait est que l'Agence n'a aucune rétroaction. Les comités consultatifs des organismes de bienfaisance et des personnes handicapées, si j'ai bien compris, existent toujours, sauf qu'ils ne reçoivent aucune subvention du gouvernement. Ils répondent toujours au téléphone. Ils poursuivent leurs activités.

Je pense que cette situation résulte d'un manque de compréhension, de sensibilité à l'égard de cette question. Ce qui m'intéresse, ce sont les conseils consultatifs des organismes de bienfaisance, des personnes handicapées et des pensions. Laissons de côté les fiscalistes. Ils sont tous réunis dans les grands centres comme Toronto, Montréal ou Ottawa.

**Le président:** Monsieur Pacetti, votre temps est écoulé. Je ne sais pas si la ministre veut — Aucune réponse n'est nécessaire.

**L'hon. Carol Skelton:** Je voudrais apporter une précision, car on a —

**Le président:** Merci, madame la ministre, mais ce n'est pas nécessaire. Si vous voulez apporter une précision, vous pouvez le faire au deuxième tour.

Monsieur Paquette.

[Français]

**M. Pierre Paquette (Joliette, BQ):** Merci, monsieur le président.

Madame la ministre, j'aimerais vous remercier car je vous avais informée d'un problème au sein de l'une de nos communautés attikamek. Hier, on a rencontré des gens de votre bureau, de même que l'Agence aussi, et il semble qu'on se dirige vers un règlement.

Cette situation a démontré une réalité assez inquiétante, c'est-à-dire que dans une communauté comme Manowan, où des gens sont analphabètes — ils parlent le français, mais ne le lisent pas —, on

leur fait parvenir des formulaires, mais ils ne sont pas en mesure de comprendre ce qu'on leur demande, d'autant plus que les documents qu'on leur demande de fournir ne sont pas des documents auxquels ils ont accès. Par exemple, on leur demande des contrats hypothécaires, alors qu'ils ne sont pas propriétaires de leur maison, ils ne sont même pas locataires. C'est le conseil de bande qui...

Alors, je me demande, peut-être dans le même ordre d'idée que la question de M. Pacetti, quel moyen l'Agence pourrait prendre pour tenir compte de ces réalités. En fait, il y a eu quand même 30 familles auxquelles on a coupé les vivres et qui ont réagi quand leur chèque n'est pas arrivé. Un travail plus étroit avec les conseils de bande ne serait-il pas une voie à suivre? Cette question m'a poussé à m'interroger sur notre façon de procéder par rapport à ces gens, qui sont des citoyens à part entière. Je pense que vous êtes d'accord avec moi à cet égard.

[Traduction]

**L'hon. Carol Skelton:** Je ne peux vous parler de cas particuliers, car ces renseignements sont confidentiels. Je tiens toutefois à dire que nous sommes en discussion avec les dirigeants des premières nations. J'ai rencontré le chef Fontaine. Après Noël, nous allons examiner de près les mesures que nous pouvons prendre pour venir en aide aux premières nations et aux autres personnes qui sont confrontées à ce problème.

[Français]

**M. Pierre Paquette:** Dans le cas qui nous occupe, je pense que si le conseil de bande avait été prévenu qu'une enquête était menée par l'Agence, on aurait pu mettre en place un mécanisme de soutien aux familles pour les aider à remplir les questionnaires de façon adéquate ou faire les démarches auprès de l'Agence pour expliquer, par exemple, pourquoi certaines demandes ne s'appliquent pas ou n'ont pas de pertinence pour un Autochtone. Je voulais savoir si concrètement, au-delà du fait que vous avez rencontré M. Fontaine, un travail sera fait en ce sens au cours des prochains mois.

**M. Michel Dorais (commissaire, Agence du revenu du Canada):** Monsieur le président, je remercie le député de sa question. Il est évident que dans ce cas particulier, il est difficile pour nous de discuter des détails. Le député sait très bien que nous avons rencontré la communauté, et nous continuerons de travailler avec elle pour trouver une solution très positive.

**M. Pierre Paquette:** Je ne parle pas de ce cas en particulier. Il s'agit d'un cas révélateur, d'une illustration. C'est un problème plus général. Je sais qu'il existe une autre communauté dans la région de la Côte-Nord qui s'est retrouvée dans la même situation.

N'y aurait-il pas lieu d'avoir une façon différente d'administrer les programmes, les vérifications et les enquêtes dans les communautés autochtones?

• (1555)

**M. William Baker (commissaire délégué et chef des opérations, Agence du revenu du Canada):** Oui. Parfois, on lance des projets qui touchent les communautés autochtones de tout le pays. On essaie toujours de trouver des façons de répondre à leurs besoins. On va avoir beaucoup de discussions avec les chefs de ces communautés pour déterminer la meilleure façon d'administrer ces programmes.

**M. Pierre Paquette:** Je reviendrai tout à l'heure sur les programmes de vérification. Madame la ministre, au Québec, on dispose de deux centres de traitement, celui de Shawinigan et celui de Jonquière.

Est-ce que ces deux centres vont demeurer opérationnels à court terme? Y a-t-il menace de fermeture?

[Traduction]

**L'hon. Carol Skelton:** Nous ne prévoyons pas les fermer.

[Français]

**M. Pierre Paquette:** Je vous remercie.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Paquette.

Nous continuons avec Mme Ablonczy.

[Traduction]

**Mme Diane Ablonczy (Calgary—Nose Hill, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci, madame la ministre, d'être venue nous rencontrer.

Vous dirigez, bien entendu, le ministère le plus populaire au Canada, et les défis que vous êtes appelée à relever sont toujours énormes. Vous nous avez dit que l'Agence voulait jouer un rôle de facilitateur auprès des petites et moyennes entreprises. Vous savez qu'il y a eu des problèmes récemment. J'ai reçu un appel d'un électeur de ma circonscription. Il était furieux. Il avait payé ses impôts par anticipation et s'était vu imposer une pénalité de 10 p. 100. Il a été obligé de déboursier encore 8 000 ou 9 000 \$ parce qu'il ne s'était pas adressé à une banque.

J'ai de la difficulté à accepter le fait qu'une personne qui paie ses impôts non pas seulement à temps, mais avec anticipation, puisse se voir imposer des intérêts. Je me demande comment on peut justifier une telle chose. Et cet exemple n'est pas le seul. J'aimerais savoir comment vous réagissez ou comment l'Agence réagit devant une injustice aussi flagrante.

**L'hon. Carol Skelton:** Cette règle existe depuis longtemps, mais n'a jamais été mise en application. L'Agence a envoyé des lettres à tous les employeurs au Canada dans le but de les informer du fait la règle allait être appliquée. Les avis ont été envoyés, les pénalités ont été calculées, et les entreprises ont été avisées. Toutefois, beaucoup de personnes ont été surprises, peut-être parce qu'elles n'avaient pas lu la lettre envoyée par l'ARC ou qu'elles n'avaient pas été avisées par leurs comptables.

J'ai demandé que l'Agence attende au 31 décembre avant d'appliquer la règle, et que les avis de cotisation de pénalité soient annulés. Toutefois, au 31 décembre, la règle va devenir loi. Après cela, ceux qui ne l'observent pas vont être pénalisés, si je peux m'exprimer ainsi, ou vont se voir imposer une pénalité.

**Mme Diane Ablonczy:** Je vous remercie d'avoir accordé ce délai, mais l'important, c'est que l'Agence reçoive les paiements, peu importe la façon, n'est-ce pas? Si on lui remet, deux semaines plus tôt, un chèque, un sac rempli d'argent, ou peu importe, pourquoi continue-t-elle d'insister pour que les versements soient effectués d'une certaine façon?

**L'hon. John McKay:** Un sac en papier?

**L'hon. Carol Skelton:** Je vais faire fi des plaisanteries, mais —

**Mme Diane Ablonczy:** Le sac rempli d'argent —

**L'hon. Carol Skelton:** J'ai déjà exploité une petite entreprise, et j'ai toujours effectué les paiements auprès de ma banque. Elle me remettait un reçu. Je pense que le fait de passer par une institution financière protège le consommateur.

J'avais toujours peur que le chèque s'égaré dans la poste ou quelque chose du genre. Je ne voulais pas que Revenu Canada me pénalise parce que je n'avais pas effectué les versements à temps.

Michel, pouvez-vous —?

●(1600)

**M. Michel Dorais:** Je tiens à préciser que cette disposition de la Loi de l'impôt sur le revenu s'applique aux entreprises dont les paiements de déduction à la source sont de 50 000 \$ ou plus par mois. Il est question ici de grandes entreprises dont les paiements totalisent des millions de dollars. Ils atteignent parfois plus de 20 millions de dollars.

Les employeurs avaient l'habitude de remettre leurs paiements le vendredi, après 15 heures, quand il y avait une fin de semaine de trois jours, de sorte que les chèques ne pouvaient être encaissés que le mardi soir. Devant de tels abus, nous avons décidé d'appliquer la règle qui existe depuis 1993.

**Mme Diane Ablonczy:** Il y a aussi beaucoup de comptables qui se plaignent, car ils pouvaient, dans le passé, se rendre dans un bureau du gouvernement, payer les impôts de leurs clients et obtenir un reçu qui confirmait que l'argent avait été remis au gouvernement. Ces centres sont en train de fermer. Cela cause des inconvénients aux comptables qui veulent avoir accès à ce service, puisqu'ils avaient l'habitude de l'utiliser au nom de leurs clients. J'aimerais avoir votre opinion là-dessus.

**L'hon. Carol Skelton:** À mon arrivée à l'Agence, j'ai constaté que certains bureaux remettaient des reçus, et d'autres, pas. Au lieu de mettre un terme à cette pratique, j'ai jugé bon de l'étendre à tous les centres. Ces reçus, même s'ils ne contribuent pas au bon fonctionnement de l'Agence, sont utiles. Je pense que ce service va être offert dans tous les centres au Canada, et ce, dès lundi.

**Mme Diane Ablonczy:** De nombreux comptables vont être soulagés de l'apprendre.

**L'hon. Carol Skelton:** Monsieur le président, les gens sont sceptiques, mais c'est vrai.

**Une voix:** Non. C'est positif.

**Le président:** Nous allons maintenant céder la parole à M. McKay. Vous avez cinq minutes.

**L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.):** Tous ces commentaires au sujet des enveloppes brunes m'amènent à me demander ce qu'il y a dans celle qu'a Mme Ablonczy.

**Mme Diane Ablonczy:** En tant qu'ancien secrétaire parlementaire, le député sait, j'en suis certaine, que les enveloppes brunes sont habituellement vides.

**L'hon. John McKay:** La décision du gouvernement concernant les fiducies de revenu a causé beaucoup de mauvaises surprises aux Canadiens. Le fait d'exiger la disposition présumée des actifs le 31 décembre, disposition dont la valeur pourrait être supérieure à celle des unités, en est une. Vous a-t-on demandé de mettre en place des mesures provisoires pour aider les contribuables canadiens qui vont devoir faire face à des surprises très désagréables cette année?

**L'hon. Carol Skelton:** Non, je n'ai reçu aucune demande en ce sens. Le ministre des Finances est en train d'examiner toutes les avenues qui pourraient aider les Canadiens. Je suis certaine qu'il saura prendre les décisions qui s'imposent.

**L'hon. John McKay:** Seriez-vous disposée à adopter une mesure administrative qui aurait pour objet de corriger l'impact négatif de cette décision?

**L'hon. Carol Skelton:** Il faudrait que je vois ce qui est proposé. Je ne peux répondre à une question hypothétique.

**L'hon. John McKay:** Elle ne restera pas hypothétique pendant bien longtemps, car nous serons bientôt à la fin décembre.

Je cède le reste de mon temps de parole à M. Savage.

**M. Michael Savage (Dartmouth—Cole Harbour, Lib.):** Merci, madame la ministre. J'ai quelques questions à vous poser.

Plus tôt cette année, le gouvernement a instauré une prestation universelle pour la garde d'enfants. Cette mesure a fait l'objet de nombreuses discussions, puisqu'on s'est dit qu'il existe peut-être— et de nombreux Canadiens, moi y compris, dénoncent ce programme — une manière plus efficace de verser l'argent, que ce soit par le biais d'une prestation fiscale pour enfants ou d'une autre formule plus équitable envers les Canadiens à faible revenu, par opposition aux Canadiens à revenu unique ou plus élevé. Combien d'options a-t-on examinées pour ce qui est du versement de la prestation universelle pour la garde d'enfants?

**L'hon. Carol Skelton:** Voulez-vous dire combien d'agences?

**M. Michael Savage:** Combien d'options le gouvernement a-t-il examinées?

**L'hon. Carol Skelton:** Combien d'options? Le DRHC et le ministre Finley se sont penchés là-dessus.

**M. William Baker:** La décision de principe émane de ce ministère, bien entendu, mais comme l'Agence du revenu du Canada administrerait la prestation fiscale pour enfants depuis plusieurs années, elle était déjà bien en mesure de cerner les familles et les enfants admissibles. On nous a donc demandé d'administrer le programme à la suite du dépôt du budget, au printemps dernier.

• (1605)

**M. Michael Savage:** Avez-vous examiné des options qui auraient permis de faire en sorte que ce soient surtout les familles à faible revenu, par opposition aux familles à revenu élevé, qui profitent de cette prestation? Nous avons déjà, par exemple, la prestation fiscale pour enfants.

**M. William Baker:** Le programme aurait été administré selon les directives données par le ministère des Finances.

**M. Michael Savage:** Donc, aucune autre option n'a été envisagée. Je présume que vous les auriez examinées, évaluées, ainsi de suite.

**M. William Baker:** Ce que nous avons examiné, monsieur le président, ce sont les exigences administratives auxquelles nous devons nous conformer pour que les familles reçoivent la prestation le 1er juillet. Les options visant l'élaboration du programme auraient été explorées par le ministère des Finances.

**M. Michael Savage:** Ce que je dis, c'est que l'on s'est sûrement demandé s'il n'existait pas un moyen de faire en sorte que les personnes qui ont vraiment besoin de la prestation puissent en garder une partie. L'Institut Caledon, comme vous le savez peut-être, a déposé un rapport qui indique qu'une famille à deux revenus qui gagne 30 000 \$ par année va conserver environ 200 \$ de ce montant, alors qu'une famille à revenu unique gagnant 200 000 \$ par année va conserver, si je ne m'abuse, 1 000 \$. Ne vous a-t-on pas consulté pour que vous puissiez dire: voici, il existe des façons plus efficaces de verser cet argent?

**L'hon. Carol Skelton:** J'insiste encore une fois pour dire que cette décision de principe émane du ministère des Finances. Je ne peux répondre —

**M. Michael Savage:** Je veux tout simplement si l'on vous a demandé d'envisager d'autres options.

**L'hon. Carol Skelton:** Le ministre des Finances nous a demandés d'administrer le programme.

**M. Michael Savage:** J'aimerais vous poser une question au sujet des étudiants.

Combien de temps me reste-t-il?

**Le président:** Environ une minute.

**M. Michael Savage:** Nous avons entendu parler des crédits d'impôt pour les manuels et des bourses que l'on prévoit accorder aux étudiants pour les aider. Où en sont ces mesures? Est-ce qu'elles vont bientôt être mises en oeuvre? Ou le sont-elles déjà?

**L'hon. Carol Skelton:** Encore une fois, je suis désolée, mais il s'agit là d'une question de politique.

**M. Michael Savage:** Mais si c'est un crédit d'impôt, n'est-ce pas votre ministère qui s'en occupe?

**M. William Baker:** Nous serions chargés de l'administrer.

**L'hon. Carol Skelton:** Nous sommes chargés de l'administrer.

**M. Michael Savage:** Êtes-vous en train de le faire?

**M. William Baker:** Nous sommes en train de définir les modalités administratives du programme, de concert avec le ministère des Finances.

**M. Michael Savage:** Quand le programme sera-t-il mis en place? Quand prévoit-on le mettre en oeuvre? Pouvez-vous me le dire?

**M. William Baker:** Il faut que je me renseigne.

**L'hon. Carol Skelton:** Nous n'avons pas ces données en main.

**M. Michael Savage:** Cette mesure a été annoncée dans le budget de 2006. Ce qui veut dire qu'elle serait mise en place à un moment donné — au cours des 30, 40 prochaines années peut-être?

**L'hon. Carol Skelton:** Absolument.

**M. Michael Savage:** Trente, ou quarante?

**M. William Baker:** Elle devrait faire partie des politiques à venir, mais je dois me renseigner.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Savage.

Je vais exercer ma prérogative en tant que président et aborder certains points, aux fins de la discussion.

Le montant de la dette fiscale, au Canada, ayant augmenté à un rythme plus élevé que le total des impôts payés en 15 ans, nous savons que nous devons nous attacher, à tout le moins, à recouvrer les impôts impayés. Le comité vient tout juste de terminer ses consultations prébudgétaires. Il a proposé une série de recommandations dans un rapport qui a été rendu public aujourd'hui. Il y a une proposition, madame la ministre, que vous pourriez soumettre à votre collègue, le ministre des Finances, si vous êtes d'accord, qui pourrait peut-être l'amener à envisager un changement d'orientation. Il s'agit de la recommandation qui a trait au caractère équitable de notre régime.

S'il y a un principe qui sert de fondement à notre régime, c'est celui de la perception d'équité. Le régime est volontaire. S'il n'est pas perçu comme étant équitable, les gens ne collaboreront pas dans la mesure où nous voulons qu'ils le fassent.

Concernant le recouvrement de l'impôt, on a créé, il y a 16 ans environ, une politique qui imposait des obligations différentes aux contribuables canadiens concernant l'intérêt s'appliquant aux arriérés d'impôt et aux remboursements dus par Revenu Canada. Nous avons recommandé que le taux d'intérêt dans les deux cas soit identique. Nous pensons que cette recommandation, vue sous l'angle de la perception d'équité, est, à tout le moins, valable. Manifestement, le fait d'imposer un taux d'intérêt plus élevé aux contribuables canadiens, et de leur offrir un taux d'intérêt moins élevé quand on leur doit un remboursement ne les encourage pas à payer leurs impôts promptement, et à temps. Je ne crois pas que ce changement inciterait en quelque sorte les Canadiens à ne pas payer leurs impôts.

J'aimerais savoir ce que vous en pensez. Si vous appuyez l'idée, tant mieux. Le comité, en tout cas, en serait bien heureux. Nous savons qu'il s'agit ici d'une question de politique. Nous avons également que si vous en parlez au ministre, il acceptera d'effectuer un tel changement.

**L'hon. Carol Skelton:** Vous êtes vraiment trop gentil.

Je vais faire part de votre suggestion au ministre et lui demander de l'examiner. Je vais lui dire que cela vient du comité, que j'ai beaucoup de respect pour les membres de ce comité et que j'espère qu'il va en tenir compte.

**Le président:** Merci beaucoup, madame la ministre.

Concernant les impôts en souffrance, le dernier chiffre avancé était de 18 milliards de dollars. Je voudrais vous faire une suggestion. Vous pouvez peut-être nous dire ce que fait l'Agence dans ce dossier. Je crois comprendre que, de cette somme, à peu près 5 milliards de dollars constituent des créances douteuses qui ne sont pas recouvrables. Ce problème existe depuis longtemps. Que compte faire l'Agence pour venir à bout de ce défi de taille?

•(1610)

**L'hon. Carol Skelton:** Il s'agit, pour moi, d'un enjeu important. J'ai senti dès le début qu'il fallait agir dans ce dossier, dans l'intérêt du contribuable. Je vais demander à Bill de vous parler de la tâche que je lui ai confiée.

**M. William Baker:** Monsieur le président, les membres du comité ont peut-être lu la réponse au rapport du comité des comptes publics qui a été déposée, si je ne m'abuse, le 30 septembre. Pour ceux qui n'ont pas eu l'occasion de l'analyser en profondeur, elle comporte un plan d'action détaillé exposant les mesures qu'entend prendre l'Agence pour améliorer le programme de recouvrement des impôts au cours des années à venir. Il y a deux choses qu'il convient de mentionner. D'abord, la modernisation des systèmes d'information, ce qui va nous permettre de mieux évaluer les risques et de

prendre les décisions qui s'imposent, et ensuite, la refonte du programme de recouvrement. À l'heure actuelle, environ 4 000 agents de recouvrement s'occupent de prendre des décisions en matière d'investissement qui procureront des résultats optimaux.

Je tiens à signaler que, malgré le montant total de la dette fiscale, qui est très élevée, la grande majorité des Canadiens payent leurs impôts à temps. Les comptes débiteurs représentent, chaque année, environ 5,5 p. 100 des montants recouverts. Les créances rattachées représentent une somme beaucoup moindre.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Français]

Le prochain intervenant sera M. Paquette. Vous avez cinq minutes, monsieur.

**M. Pierre Paquette:** Merci beaucoup.

Sur un autre sujet, j'aimerais savoir de votre part quel rôle joue l'agence dans la lutte contre le blanchiment d'argent et l'évasion fiscale dans les paradis fiscaux. Cela a une dimension internationale. On sait que c'est un fléau de plus en plus important. On en a une petite indication par l'augmentation, par exemple, des investissements directs du Canada à la Barbade, qui sont passés de 5 milliards \$, en 1995, à près de 25 milliards \$, en 2005. Cela ne peut pas être seulement de l'argent placé dans des investissements directs.

Alors, quel est le rôle de l'agence et comment l'agence organise-t-elle son travail avec d'autres entités, comme la GRC et CANAFE, le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada? On sait que récemment, un projet de loi quant à la façon d'améliorer le travail de CANAFE a fait l'objet d'une étude, et tout le monde à l'agence semblait content. J'aimerais que vous nous en parliez un petit peu plus.

[Traduction]

**L'hon. Carol Skelton:** Je tiens à dire que le ministre Flaherty et moi prenons très au sérieux toute cette question d'équité fiscale. Le gouvernement examine les paradis fiscaux. L'ARC travaille sur la scène internationale avec des groupes comme l'Organisation de coopération et de développement économiques et le groupe du château de Leeds, que Michel préside. Une rencontre est prévue en...

**M. Michel Dorais:** Janvier.

**L'hon. Carol Skelton:** — en janvier, en Colombie-Britannique.

Le groupe du château de Leeds s'attaque à la complaisance grâce à un centre international mixte d'information sur les abris fiscaux et il travaille donc avec des données.

Je veux simplement rassurer le comité que le premier ministre actuel n'échappera pas au fisc canadien.

Je vais laisser Bill vous parler un peu plus du recouvrement.

**M. William Baker:** Les fonctionnaires partagent la même préoccupation concernant les paradis fiscaux et les régimes fiscaux audacieux qui siphonnent l'argent à l'extérieur du pays. La clé, c'est l'information.

Nous dirigeons un groupe dans le cadre de l'OCDE, avec sept pays. Nous avons créé un groupe de quatre pays qui échangent des renseignements. Nous avons aussi mis sur pied des centres d'excellence partout au Canada au cours de la dernière année, qui réunissent nos experts en fiscalité internationale et nos experts en évasion fiscale; leurs travaux commencent à avoir un impact impressionnant sur notre capacité de contrer ces activités.

Nous avons lancé des projets qui ont des conséquences très importantes sur les réévaluations fiscales. Nous ne pouvons pas en parler, évidemment.

[Français]

**M. Pierre Paquette:** Entre vous et CANAFE, qui prend les initiatives? On sait qu'à l'intérieur de CANAFE, il y a des secteurs très fermés. Ils ne peuvent pas vous livrer d'information, ils peuvent simplement répondre à vos questions. Je voulais savoir comment vous fonctionnez. Y a-t-il un service particulier à l'agence qui s'occupe de cela?

**M. William Baker:** Oui, il y a une division de notre Direction générale des programmes d'observation qui met l'accent sur l'observation. On a établi des liens avec CANAFE et on travaille très bien ensemble.

• (1615)

**M. Pierre Paquette:** Parfait.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur.

Nous allons poursuivre avec M. Wallace.

Monsieur Wallace, vous avez cinq minutes.

**M. Mike Wallace (Burlington, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, madame la ministre, d'être ici aujourd'hui.

J'ai quelques questions à vous poser. La première porte sur un autre crédit d'impôt. Dans ma circonscription, un certain nombre d'organismes de bienfaisance dont je m'occupe m'ont parlé de l'avantage fiscal qui consiste à faire don d'actions à des organismes de bienfaisance. Pouvez-vous nous dire si on s'est prévalu de cet avantage? Le fait-on? Pouvez-vous me le dire? Il semble que cela se fait. J'aimerais savoir si l'ARC a remarqué un changement à cet égard ou s'il faudra attendre à la prochaine année financière.

**L'hon. Carol Skelton:** Nous n'avons pas cette information, mais nous allons vous la donner dès que nous l'aurons.

**M. Mike Wallace:** D'accord, alors vous ne le savez pas.

**M. Michel Dorais:** Je ne suis pas certain que nous ayons déjà cette information.

**M. Mike Wallace:** Concernant l'un ou l'autre des changements fiscaux annoncés dans le budget, l'ARC pourrait devoir attendre que les gens soumettent leur déclaration de revenu avant de voir les résultats. Est-ce exact?

**L'hon. Carol Skelton:** C'est exact.

**M. Mike Wallace:** Merci.

Je sais que nous avons récemment annoncé en Ontario — je suis un député fédéral de l'Ontario — que nous avons amalgamé notre système fiscal, dans un certain sens, notre système de paiement à celui de la province. Pouvez-vous m'expliquer cela? Quelle différence verra-t-on?

**M. Michel Dorais:** Il s'agit d'un des plus grands projets que nous avons avec un client provincial à l'heure actuelle. Il n'y aura qu'une seule déclaration pour l'impôt des entreprises en Ontario en 2009. C'est un projet très complexe. Nous sommes en train de le mettre sur pied avec l'Ontario. Dès l'an prochain, nous allons combiner les vérifications, puis mettre en oeuvre le projet graduellement. D'ici 2009, les entreprises de l'Ontario auront une seule déclaration.

**M. Mike Wallace:** D'accord, merci.

**M. Michel Dorais:** Et un seul vérificateur.

**M. Mike Wallace:** Oh, et un seul vérificateur qui s'adressera à elles. Les gens vont moins s'arracher les cheveux.

J'ai deux autres questions à poser, si j'en ai le temps. Je me suis entretenu avec le personnel de mon bureau de circonscription concernant le genre de choses qu'il voit. Souvent, les gens sont mal à l'aise avec l'ARC et n'aiment pas traiter avec le gros méchant gouvernement. Faisons-nous quelque chose ou avons-nous l'intention de faire quelque chose pour que les gens aient moins d'appréhension à l'égard du système fiscal et de l'ARC?

**L'hon. Carol Skelton:** Dans ma déclaration préliminaire, j'ai dit que nous essayons de rendre les choses plus faciles pour les gens et de réduire la paperasse pour que ce soit aussi simple que possible. Nous essayons de rendre les numéros sans frais, tout ce que nous faisons pour aider les gens... Nos bénévoles qui aident les gens à remplir leurs déclarations de revenus donnent un nombre incroyables d'heures et travaillent très fort. Je sais, pour avoir travaillé avec les gens de l'agence —

Puis-je lire quelque chose pour le compte rendu? Ce message vient d'arriver. Il est daté du 30 octobre :

Le 30 octobre 2006, j'ai parlé avec deux dames merveilleuses après avoir composé le numéro sans frais de Revenu Canada, au sujet du compte TPS de mon entreprise.

La cliente donne ensuite le nom de son entreprise, mais je ne le lirai pas.

J'aimerais remercier ces dames pour leur aide et leur gentillesse.

Depuis mon arrivée à titre de ministre, j'ai répété sans relâche au sein de l'agence que je veux offrir un service convivial. Toutefois, l'agence fiscale a une réputation de longue date et il nous faudra un certain temps pour l'effacer.

**M. Mike Wallace:** Ai-je encore du temps?

**Le président:** Vous avez une minute.

**M. Mike Wallace:** D'accord.

Concernant un aspect plus technique, qui me vient de mon expérience passée, vous nous dites que nos créances correspondent à 5 ou 5,5 p. 100 des recettes. Est-ce exact? Faisons-nous des comparaisons avec ce que perçoivent les autres gouvernements, provinciaux ou fédéraux? Faisons-nous bonne figure à ce chapitre? Le ministère s'est-il fixé un objectif?

**M. William Baker:** Monsieur le président, nous comparons effectivement notre rendement à celui d'autres pays. Il est extrêmement difficile de le faire en utilisant des chiffres parce que chaque administration fiscale est différente. Par exemple, nous prélevons des impôts provinciaux, contrairement à la plupart des administrations fiscales nationales. Nous prélevons également des contributions à de très nombreux régimes, et ainsi de suite.

Je peux cependant vous dire que j'ai lu récemment un rapport de l'OCDE portant sur les pratiques de recouvrement de différents pays, et le Canada était cité à maintes et maintes reprises pour le travail qu'il fait en vue de moderniser ses pratiques.

Je dois également préciser qu'à peu près tous les pays développés subissent la même pression que nous subissons avec l'augmentation des perceptions de revenu, en partie à cause de la croissance de l'économie.

• (1620)

**M. Mike Wallace:** D'accord.

**Le président:** Nous allons continuer avec M. McKay.

**L'hon. John McKay:** Merci, monsieur le président. Je suis heureux de voir qu'une fois par année, le gouvernement reçoit un bon bulletin.

**L'hon. Carol Skelton:** Oui, c'est le premier que je reçois.

**L'hon. John McKay:** J'ai essayé de comprendre combien il en coûte d'administrer un crédit d'impôt. Le dernier budget contenait toute une série de crédits d'impôts, et il y a sûrement des coûts administratifs chaque fois que vous ajoutez une ligne sur le formulaire.

Est-ce que quelqu'un, la ministre ou quelqu'un d'autre, peut m'aider à comprendre combien il en coûte? Je vais prendre un exemple: le crédit pour les activités sportives. Quels en seront les coûts d'administration?

**M. Michel Dorais:** Je ne peux pas vous donner de détails sur ce crédit précis.

La seule chose que j'aimerais mentionner, c'est que nous travaillons très fort maintenant pour fournir au comité quelques indicateurs — dans les prochains rapports que nous présenterons au Parlement — sur ce qu'il en coûte d'administrer le mouvement d'argent, parce que c'est très important. L'agence perçoit des impôts et administre des crédits, mais elle administre aussi des prestations. Il est donc extrêmement difficile d'évaluer les coûts d'un seul élément. C'est possible dans certains cas, mais impossible dans d'autres.

Ce que nous essayons de faire maintenant, c'est de déterminer combien il en coûte d'administrer 100 \$. Si nous pouvons avoir toutes les données, dans les prochains rapports destinés au Parlement, nous espérons être en mesure de vous donner des chiffres très précis sur l'évolution de ces coûts.

**L'hon. John McKay:** Si vous saviez combien il en coûte d'administrer 100 \$, vous sauriez probablement combien coûte l'administration d'un crédit d'impôt de 500 \$.

**M. Michel Dorais:** Pas vraiment. Ce serait une somme de 100 \$ qui circulerait, que ce soit une prestation ou un impôt perçu.

Ce que le comité pourra faire, c'est comparer les chiffres d'une année à l'autre pour voir si les coûts liés à l'administration de la même somme d'argent augmentent ou diminuent.

**L'hon. John McKay:** Je suis surpris qu'à ce stade-ci, compte tenu du perfectionnement de l'ARC, vous n'avez aucune idée des coûts d'administration d'un crédit.

**M. Michel Dorais:** Nous pouvons vous fournir des données sur certains crédits ou certains paiements que nous faisons pour quelques programmes.

**L'hon. John McKay:** Donnez-moi un exemple.

**M. Michel Dorais:** Je vais devoir demander à mes collègues. Je n'ai pas ces exemples ici, mais nous pouvons vous donner une ventilation de nos coûts. Nous établissons le coût de chaque chose, mais certaines données sont difficiles à extraire.

**L'hon. John McKay:** Je serais surpris si vous disiez autre chose, parce que ce budget est plein de crédits, et vous devez sans doute en arriver à un coût quelconque pour que le gouvernement sache qu'il lui en coûtera quelque chose de donner tous ces crédits. Alors quel en sera le coût?

**M. Michel Dorais:** Monsieur le président, avec votre permission, l'administrateur supérieur des affaires financières vient de se joindre à nous et il pourrait avoir un mot à dire à ce sujet.

Monsieur Ralston.

**M. James Ralston (Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire, Direction générale des finances et de l'administration, Agence du revenu du Canada):** Merci.

Concernant l'établissement des coûts, on peut aborder la question sous différents angles, selon les circonstances.

Nous essayons continuellement d'établir le coût, sur une base unitaire, du traitement des comptes: les comptes T1, c'est-à-dire les comptes des particuliers; les comptes T2, ceux des entreprises; les comptes TPS et pareilles choses. Alors nous n'utilisons pas de mesure individuelle, mais nous pouvons vous donner une idée du coût global d'une source de revenu.

Toutefois, l'autre chose qui est peut-être plus pertinente à votre question, c'est que lorsqu'une nouvelle mesure est adoptée, nous faisons un exercice pour essayer de déterminer ce que serait le coût supplémentaire de cette mesure. Nous le faisons principalement pour des questions de budgétisation, pour pouvoir dire au ministre des Finances ce qu'il nous faudra pour ajuster notre budget. Ces chiffres paraîtraient alors dans les présentations faites au Conseil du Trésor, et finalement dans les budgets supplémentaires des dépenses.

• (1625)

**L'hon. John McKay:** En théorie, les coûts supplémentaires de cet ensemble de crédits devraient être connus. C'est comme si vous augmentiez le taux de base, l'exemption personnelle de base de 100 \$ ou de 500 \$, ou peu importe.

Pouvez-vous me donner une idée? Pouvez-vous me montrer cela?

**M. James Ralston:** Comme je l'ai dit, nous pouvons utiliser les budgets supplémentaires des dépenses A ou B, où vous pouvez voir le coût supplémentaire attribuable à une mesure budgétaire lorsque celle-ci est appliquée la première fois. Toutefois, par la suite, ce coût supplémentaire est intégré aux autres coûts liés à la source de revenu.

**Le président:** Monsieur Dykstra.

**M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC):** Merci.

Merci beaucoup.

Une des questions qui se posent — qui est liée, je crois, à un changement apporté au service par l'administration précédente et qui en est encore à l'étape de mise en oeuvre — porte sur le fait que lorsqu'un client de l'ARC entre dans un bureau, il doit décider s'il veut parler à quelqu'un ou utiliser un téléphone.

En général, les préoccupations dont on m'a fait part dans mon bureau de circonscription portent surtout sur le fait que le téléphone est placé de telle façon que le client peut voir les agents qui travaillent à l'intérieur et qui l'aidaient autrefois au comptoir, mais qui ne peuvent malheureusement plus le faire. Dans une circonscription comme la mienne en particulier, où se trouvent beaucoup de personnes âgées qui doivent utiliser les services régulièrement et qui trouvent cela très difficile, je me demande si vous pouvez nous dire comment la mise en oeuvre de cette mesure se déroule et si on envisage de revoir la chose pour essayer d'aider ces personnes.

**L'hon. Carol Skelton:** Nous sommes en train d'établir un système qui permettra aux gens de prendre un rendez-vous et de rencontrer quelqu'un qui les aidera à régler leur problème. Lorsque nos clients y seront habitués, je crois qu'ils en seront ravis, parce qu'au lieu de s'asseoir et d'attendre leur tour, ils seront servis avec efficacité et on s'occupera très bien d'eux, et ils seront très heureux de ce service. Des gens sont formés pour les aider et c'est ce qu'ils feront. Bien souvent, nous constatons que si les gens ont une plainte bien précise, ils s'adresseront à une personne qui est formée dans ce secteur spécialisé ou dans le type de problème fiscal qu'ils ont.

**M. Rick Dykstra:** Juste pour clarifier davantage, va-t-on procéder à un examen du service pour s'assurer de réduire le temps d'attente pour les gens, ou non?

**L'hon. Carol Skelton:** Le temps est mesuré. Nous verrons ce qu'il en sera au printemps. Nous nous pencherons sur cette question, mais nous le faisons déjà à l'heure actuelle.

Je me souviens de l'époque où je travaillais pour la Société canadienne du sang, qui a instauré un système de rendez-vous. Je disais alors que le système ne fonctionnerait jamais, mais il fonctionne très bien maintenant. Les gens en sont ravis; ils sont traités avec équité, efficacité et rapidité, et ils l'apprécient.

**M. Rick Dykstra:** Merci.

Mon autre question — et vous en avez parlé un peu dans votre déclaration préliminaire — porte sur le processus unique pour l'administration, du moins, de la perception des impôts des entreprises ontariennes. Je me demande si vous pouvez en dire un peu plus et expliquer comment le nouveau processus aidera les entreprises dans les provinces comme l'Ontario et quel impact il aura nécessairement sur l'ARC.

**L'hon. Carol Skelton:** Je vais laisser à Michel le soin de répondre à votre question puisqu'il en a parlé tout à l'heure.

**M. Michel Dorais:** L'impact sur les entreprises est phénoménal. En fait, les entreprises ontariennes appuient ce projet presque à l'unanimité. Les deux gouvernements ont signé l'entente et en ont fait l'annonce. Les équipes, qui comptent une soixantaine de personnes chacune, sont en place et travaillent actuellement aux divers aspects du projet. Nous ne sommes plus en négociation avec l'Ontario; nous procédons ensemble à la mise en oeuvre de l'initiative. Comme je l'ai dit, l'échéancier est très ambitieux. Durant 2007, nous allons partager la fonction de vérification et d'ici 2009, les entreprises ontariennes auront une seule déclaration, un seul revenu imposable et un seul vérificateur au moment d'une vérification.

• (1630)

**M. Rick Dykstra:** Parlant de vérificateurs, très rapidement, monsieur le président, au début de l'année, lorsque les représentants de l'ARC étaient ici et Michael était ici, nous avons parlé de la diminution du nombre de rapports du vérificateur et des corrections qui étaient faites.

À titre de nouvelle ministre, avez-vous eu l'occasion d'examiner les recommandations de la vérificatrice et avez-vous eu la chance de commencer à mettre en oeuvre ces changements?

**L'hon. Carol Skelton:** Oui, la vérificatrice générale est notre vérificatrice, et je respecte ce qu'elle dit. Je tiens à appliquer ces changements et j'ai ordonné aux fonctionnaires de faire en sorte que ce soit fait et bien fait.

**Le président:** Merci, monsieur Dykstra.

Merci, madame la ministre. Nous apprécions vos réponses directes. Vous avez réussi à donner à l'Agence du revenu du Canada

un visage beaucoup plus amical que le ministre précédent, et nous vous en remercions.

Nous allons maintenant inviter Mme Roveto à s'avancer, et nous allons poursuivre avec sa déclaration.

Je vous remercie, encore une fois, au nom du comité.

Madame Roveto, j'espère de ne pas vous presser, mais je veux m'assurer qu'il y a beaucoup de temps pour les échanges avec les membres du comité. Je vous souhaite la bienvenue, à vous et à vos collègues, et je vous invite à présenter votre déclaration préliminaire comme bon vous semble.

**Mme Connie Roveto (présidente, Conseil de direction, Agence du revenu du Canada) :** Merci, monsieur le président.

Je crois que ma déclaration d'ouverture a été déposée et distribuée aux membres du comité.

Je vous présente d'abord mes collègues. Vous connaissez M. Dorais, qui a assisté à l'exposé de la ministre. Je suis également accompagnée de Deborah MacDonald-McGee, qui est secrétaire exécutive et qui contribue pour beaucoup au fonctionnement du conseil, et de Mary Anne McMahon, qui est conseillère juridique auprès du conseil.

**Le président:** Donc, vous êtes la seule non-Écossaise du groupe.

**Mme Connie Roveto:** Je dois dire que je n'ai jamais vu un milieu de travail où il y a autant de MacDonald et de McMahon qu'à l'Agence du revenu du Canada.

**Le président:** Et vous savez ce qu'on dit des Écossais, bien sûr.

**Mme Connie Roveto:** Qu'ils sont doués pour les questions d'argent.

**Le président:** Oui. Quelle est la blague? Autant aller jusqu'au bout. Les Irlandais sont durs pour leurs genoux car ils prient beaucoup et les Écossais sont durs pour leurs voisins.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Veuillez poursuivre.

**Mme Connie Roveto:** J'apprécie l'humour.

Je suis ici pour vous parler du rapport quinquennal concernant le modèle de gouvernance réellement unique qui a été établi en 1999 à l'Agence du revenu du Canada. C'est un modèle de gouvernance qui est passablement différent en ce sens qu'il y a un conseil de direction au lieu d'un conseil d'administration, ce qui signifie que les responsabilités sont très distinctes.

Mais comme la ministre l'a dit, cela a permis d'accroître d'une façon extrêmement fructueuse l'efficacité et l'efficacités des activités de gestion de l'organisation, comme en témoigne le fait que bon nombre de collègues étrangers viennent étudier l'Agence et les raisons de son succès.

Cela étant dit, je me ferai un plaisir, monsieur le président, de répondre aux questions des membres du comité.

**Le président:** Très bien. Merci beaucoup.

Nous allons commencer avec M. Pacetti — qui sera moins virulent, j'espère.

**M. Massimo Pacetti:** Merci.

Bon après-midi, madame Roveto. Merci de comparaître devant le comité.

Je crois que vous n'en êtes pas à votre première comparution devant notre comité?

**Mme Connie Roveto:** Oui, je crois que j'ai comparu devant le comité lorsque ma candidature a été soumise.

**M. Massimo Pacetti:** C'est exact.

Avant que nous ne commençons, je voulais vous dire que je présidais le comité à cette époque-là, et je m'excuse de ne pas avoir contrôlé certains de ses membres pendant cette séance, car...

• (1635)

**Le président:** À l'ordre, s'il vous plaît.

**M. Massimo Pacetti:** — ils étaient passablement dissipés et je veux maintenant, tout simplement, me porter garant pour cette personne.

Cette personne n'est plus membre du comité; elle en est maintenant le président. Il n'est plus le même depuis. Je crois qu'il vous doit des excuses, mais je vais le laisser en juger. S'il ne s'excuse pas, j'aimerais le faire en son nom.

**Le président:** Encore une fois, à l'ordre.

Nous pourrions peut-être tenir un vote là-dessus plus tard.

**Mme Connie Roveto:** Selon mes souvenirs et après avoir lu le compte rendu de la réunion, je me rappelle, effectivement, qu'avant de me poser des questions avec beaucoup de vigueur, le président avait formulé une observation très positive sur mes titres et qualités et sur le processus qui avait été engagé. Donc, je mets les choses dans leur contexte.

**M. Massimo Pacetti:** Nous pourrions consulter le compte rendu, mais votre nomination a été approuvée à l'unanimité, vous n'avez donc pas à vous préoccuper du reste.

**Mme Connie Roveto:** Merci.

**M. Massimo Pacetti:** C'était juste au cas où vous souffririez d'insomnie depuis un an et demi.

Il se peut que certaines questions ne concernent pas vos fonctions, mais M. Dorais est assis à vos côtés, et il pourra vous prêter main-forte. D'abord, une question rapide. Je crois comprendre que la fiscalité va s'alléger quelque peu en Ontario, après la signature récente d'un accord. Y a-t-il des possibilités que les contribuables québécois épargnent un peu d'argent? Je renvoie à l'exposé présenté par Mme Skelton, dans lequel elle a mentionné qu'il y a un comité consultatif pour les petites entreprises, un groupe d'action. Est-ce qu'on va prévoir des économies pour les contribuables du Québec, que ce soit les particuliers ou les entreprises?

**Mme Connie Roveto:** Il convient que M. Dorais réponde à cette question.

**M. Michel Dorais:** J'oserais dire que nous devrions poser cette question au gouvernement du Québec.

**M. Massimo Pacetti:** Donc, la situation n'a pas évolué. Très bien.

Madame Roveto, des représentants de la fonction publique et du syndicat ont comparu devant nous. Ils ont formulé des observations sur des questions de personnel et ils n'étaient pas pleinement satisfaits de la façon dont on a traité la question de leur ancienneté. Pour vous, est-ce que des problèmes se posent? Avez-vous de bons rapports avec les employés ou les... ?

**Mme Connie Roveto:** Le conseil de direction a un comité des ressources humaines qui s'occupe de tous les aspects de ce dossier, et qui rencontre aussi le syndicat et la direction. En ce moment, nous tenons des discussions avec la direction à propos de la négociation des conventions qui expireront en 2007. Le commissaire, je sais, a

établi de très bons rapports avec les syndicats partout au Canada, et il se tient périodiquement des rencontres très constructives entre la direction et les syndicats.

**M. Massimo Pacetti:** Désolé de vous interrompre, car notre temps est limité, mais je comprends bien qu'il se tient en tout temps des négociations et des discussions. Est-ce qu'il y a un élément émanant de ces discussions qui vous pose problème? Si oui, dites-le nous pour que nous en fassions mention dans notre rapport de façon à ce que vous nous aidiez à vous aider à améliorer —

[Français]

— votre relation avec le syndicat ou les employés,

[Traduction]

— ou qui que ce soit d'autre?

**Mme Connie Roveto:** Je ne vois pas de problèmes précis. Je ne sais pas si le commissaire voudrait dire un mot des relations avec les syndicats, car, de notre point de vue à nous, elles ont connu une évolution très positive. On en trouve un signe dans les sondages sur la satisfaction des employés, où une proportion plus grande du personnel se dit heureuse de travailler à l'Agence.

Vous n'êtes peut-être pas assez direct, mais je ne suis pas certaine de voir où vous voulez en venir.

**M. Michel Dorais:** On veut peut-être savoir s'il devrait y avoir des modifications à la loi pour améliorer la situation. Franchement, monsieur le président, je communique avec les syndicats toutes les semaines. Nous avons eu une réunion cette semaine avec le Syndicat des employé(e)s de l'impôt. Elle a duré une demi-journée. Nous avons rencontré tous les membres du comité exécutif. Même chose pour l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada. J'ai rarement vu des négociations aussi positives. Entre les deux réunions, nous avons eu 59 réunions officielles avec le SEI.

Donc, les relations sont bonnes. Elles ne sont pas parfaites. Nous innovons en matière de dotation. Nous innovons en matière de recours et, parfois, nous avons des désaccords, mais il y a au moins une chose sur laquelle nous nous entendons tous, c'est que nous pouvons mettre les questions sur la table et en discuter avec le syndicat.

**M. Massimo Pacetti:** Rapidement, avant que mon temps de parole ne soit expiré, madame Roveto, du point de vue du conseil de direction, au sujet de la question du recouvrement — Nous avons entendu M. Ralston, je pense, et nous avons entendu la vérificatrice générale. Comment le conseil de direction voit-il le volet recouvrement? Je suis persuadé que certains de mes collègues vont aborder la même question.

**Mme Connie Roveto:** Je crois que le conseil de direction a tout le dossier du recouvrement à l'oeil depuis 2003. Nous recevons des rapports périodiques de Guy Proulx, qui est à la tête de la direction du recouvrement depuis cette époque. Le comité de la vérification, en particulier, a beaucoup discuté de cette question.

Il s'agit d'une question très complexe. Un des problèmes qui a des conséquences dans ce domaine, c'est que nous avons d'anciens systèmes qui sont fondés sur les transactions plutôt que sur la gestion de l'information. À une réunion du conseil aujourd'hui, je peux vous dire que le conseil de direction, en vertu de notre politique de gestion de projet, a approuvé un montant de 62,8 millions de dollars pour la réalisation d'un projet de trois ans visant à améliorer le recouvrement dans la catégorie T1.

Vous voyez que nous avons ce problème constamment à l'esprit. Nous continuerons de surveiller ce projet pour qu'il soit achevé à temps et dans le respect du budget prévu.

• (1640)

**Le président:** Merci monsieur Pacetti.

Je veux qu'il soit consigné au compte rendu que je suis un descendant des McConochies, soit dit en passant.

Nous poursuivons avec Pierre Paquette.

[Français]

**M. Pierre Paquette:** Merci, monsieur le président.

Je vais poursuivre ma question au sujet de Manowan. Je ne sais pas si vous êtes au courant, madame, mais on a eu un problème particulier à cet endroit. On a eu toute la collaboration des gens de l'agence, mais cette situation me préoccupe quand même.

Je vois, dans votre présentation, que vous avez une politique de gestion de projets. Selon ce qu'on m'a expliqué hier, un projet-pilote était en marche aux fins de vérification et d'enquête concernant la Prestations fiscale pour enfants. Au mois de septembre, on avait examiné 3 500 dossiers et on avait déjà fait un certain ménage sans interpellé les prestataires. Finalement, un tiers des personnes ont reçu une lettre pour vérification et enquête, c'est-à-dire environ 1 100. Dans la communauté de Manowan, qui compte 2 000 personnes, à peu près 250 familles, 100 familles ont reçu la lettre en question et de ce nombre, 30 n'ont pas été capables d'y répondre adéquatement et ont vu leurs prestations suspendues. Mais on est en train de corriger la situation.

Par contre, comment se fait-il qu'un échantillonnage fait au hasard — car c'est une vérification aléatoire — donne un résultat où une centaine de familles dans une communauté qui en compte à peu près 250 sont interpellées pour vérification et enquête?

Alors, quand une telle situation se produit, que se passe-t-il au niveau de l'agence? Est-ce que l'échantillonnage va rester le même *ad vitam aeternam*, ou si on va s'assurer d'avoir des procédures qui pourraient permettre d'éviter une telle situation? Il y a apparence de discrimination. Je ne veux aucunement faire de procès d'intention, mais on sait que parfois, dans une communauté autochtone où les relations entre Blancs et Autochtones seraient tendues — ce n'est pas le cas des Attikameks à Manowan —, cela aurait pu être un élément de friction supplémentaire.

Alors, quelle sera la suite? Manifestement, l'échantillonnage n'a pas donné les résultats escomptés par l'agence en termes de vérification aléatoire des dossiers.

[Traduction]

**Mme Connie Roveto:** Monsieur le président, je crois qu'il s'agit d'un dossier qui dépasse les responsabilités du conseil de direction. Étant donné que nous ne sommes pas autorisés à avoir accès à de l'information sur quelque groupe de contribuables que ce soit, je vais laisser Michel répondre.

Un des processus que nous avons mis en place est que toute communication qui m'est adressée en ma qualité de présidente ou adressée à un membre du conseil est remise à la secrétaire exécutive. Nous consignons toutes ces communications dans un registre et nous surveillons également le suivi donné par la direction à ces communications.

Donc, ce système fonctionne bien pour nous. Nous avons un mécanisme qui garantit, sans mesure sur l'accès à l'information, que la direction fait ce qu'elle devrait faire selon les politiques et les procédures. Dans ce cas bien précis, étant donné que la question

porte davantage sur les programmes, qui ne sont pas du ressort du conseil, je vais laisser Michel répondre.

[Français]

**M. Michel Dorais:** Je n'ai pas grand-chose à ajouter à ce que j'ai déjà dit. Effectivement, comme l'expliquait la présidente, le conseil de direction n'est jamais saisi de ce genre de dossier; ce sont strictement la ministre et l'agence qui en sont saisis.

Nous travaillons avec la communauté et nous espérons être en mesure de solutionner les problèmes.

**M. Pierre Paquette:** Mais il y a un problème d'échantillonnage, manifestement. Alors, je dois interpellé la ministre; c'est ce que vous me dites.

**M. Michel Dorais:** Malheureusement, j'étais avec le conseil de direction au cours des deux derniers jours. Je n'ai donc pas eu le compte rendu de la rencontre d'hier, mais j'ose espérer que c'était positif.

• (1645)

**M. Pierre Paquette:** Ah, c'était très positif, mais encore une fois, comme je vous l'ai mentionné, c'est une coïncidence que vous soyez ici cet après-midi, au lendemain de notre rencontre avec les fonctionnaires et les gens du cabinet de la ministre. Je me permets de poser des questions parce qu'il s'agit d'un cas assez patent d'une situation qui n'est pas désirée par l'agence, mais qui s'est quand même produite. Je suis convaincu qu'on trouvera une solution, mais je me posais la question à savoir si à l'intérieur du conseil, par exemple, il y avait un mécanisme à cet égard.

Est-ce qu'il y a un ombudsman à l'agence? Par exemple, il y a des gens qui se sentent vraiment persécutés par l'agence. Alors, si une personne, pour une raison ou une autre, a épuisé tous les recours sans avoir obtenu justice, que se passe-t-il, à ce moment-là?

**M. Michel Dorais:** C'est une question très pertinente à laquelle la ministre a un petit peu répondu lors de son témoignage. Nous avons une section d'appel. Alors, toute question liée au paiement d'impôt passe par ce régime d'appel indépendant avant d'être soulevée devant les tribunaux. Mais la ministre est en train de travailler à mettre en place un mécanisme qui permettrait à des contribuables ou à des gens d'affaires qui se sentent persécutés, ou qui sentent qu'ils n'ont pas obtenu un bon service, d'avoir un recours. Alors, elle espère pouvoir faire rapport au comité à ce sujet d'ici le printemps.

**M. Pierre Paquette:** Savez-vous si cela demandera une modification législative?

**M. Michel Dorais:** Je ne le crois pas. Il y a des options législatives, il y a des options non législatives.

**M. Pierre Paquette:** Administratives, d'accord. Donc, si j'ai des suggestions à faire, je les fais à la ministre. Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur.

[Traduction]

C'est maintenant à M. Del Mastro pour six minutes.

**M. Dean Del Mastro (Peterborough, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins d'être venus comparaître aujourd'hui.

L'examen de l'ARC a été intéressant jusqu'à maintenant. Je veux vous soumettre deux ou trois scénarios. De toute évidence, il arrive souvent que des électeurs viennent nous voir parce qu'ils ont des problèmes portant précisément sur la fiscalité, un avis d'impôts exigibles et des services qui, d'après eux, ne leur sont pas dispensés par l'ARC.

J'ai un employeur en ce moment dans ma circonscription, un employeur assez important. Le client le paie de façon très irrégulière. On lui verse des sommes importantes, mais peu fréquemment. À l'heure actuelle, l'ARC exige que le paiement de sa TPS et de ses impôts se fasse à une date précise, alors qu'il n'a pas encore reçu son argent. Cela lui vaut des amendes considérables, des pénalités et du harcèlement de la part de l'ARC.

Il est allé plusieurs fois à l'Agence pour expliquer le fonctionnement de son entreprise et manifester sa bonne volonté. On lui sert la même réponse, c'est-à-dire qu'on lui demande de s'adapter au mode de fonctionnement de l'Agence. S'il ne se conforme pas, il se voit imposer une autre pénalité et il doit encore plus d'argent. On lui demande de payer un montant d'impôts et de taxes démesuré parce que son entreprise n'est pas bien adaptée au modèle rigide de l'ARC.

Que me recommandez-vous de dire à cet employeur, qui a un effectif de plus de 200 personnes dans ma circonscription?

**Mme Connie Roveto:** Je crois qu'il convient que Michel réponde à cette question.

**M. Michel Dorais:** Monsieur le président, il est difficile de répondre, car je n'ai pas tous les faits, mais j'encourage le député à me les communiquer. Je vais veiller à ce que ce dossier soit acheminé au service compétent au sein de l'Agence et qu'on puisse ainsi arriver à une solution.

**M. Dean Del Mastro:** Donc, on peut régler certaines de ces questions-là au cas par cas.

J'ai pris sa défense, bien que ce ne soit pas auprès de gens qui occupent un poste aussi élevé que vous à l'ARC et, jusqu'à maintenant, on nous demande toujours de nous conformer au cadre existant. C'est un processus frustrant.

**M. Michel Dorais:** Si vous permettez, monsieur le président, l'Agence va se prêter à tous les accommodements qui sont permis par la loi. Il arrive souvent que nous soyons limités par la loi que le Parlement a votée, la Loi de l'impôt sur le revenu.

Ce qui nous intéresse, c'est de faciliter le paiement par les contribuables des impôts et taxes exigibles — ni plus, ni moins. Donc, j'encourage le député à me communiquer les faits précis. Nous allons les étudier et je m'engage à tenir le député au courant de l'évolution du dossier.

**M. Dean Del Mastro:** Très bien.

J'ai aussi une question sur le processus d'appel. Je crois que le point soulevé par M. Paquette concernant un ombudsman est un bon point. Je suis heureux d'entendre qu'un processus d'appel un peu plus convivial — à défaut d'un meilleur terme — va être mis en place, un système convivial pour les contribuables car beaucoup de gens disent qu'ils ne savent pas à qui s'adresser.

Évidemment, au téléphone, les gens demandent à parler au responsable. Je suis sûr que c'est tout le monde répond automatiquement, et tout le monde ne peut pas parler à un responsable. Il n'y aurait alors que des responsables pour que le système fonctionne. Mais, il y a une frustration et beaucoup d'incompréhension sur la façon dont sont faites les évaluations.

Je ne saurais, pensant à tous ceux qui n'ont pas les moyens d'avoir un avocat pour faire appel, trop insister sur les améliorations qu'il faut apporter au système.

Entre-temps, que faire pour aider nos citoyens dans ce processus? À quel processus peuvent recourir ceux qui estiment que leur évaluation est injuste?

• (1650)

**M. Michel Dorais:** Nous pouvons demander à nos collègues de donner au député une réponse plus technique, mais je tiens à ce que le comité comprenne bien qu'un processus d'appel existe depuis un bon nombre d'années. Il est possible de faire appel en ligne; de faire appel directement. Nous avons mis en place le plus simple processus possible même si certaines questions sont très complexes.

Nous essayons aussi d'aider autant que nous le pouvons les députés à répondre aux habitants de leurs circonscriptions. Mais, le ministre a fait référence à ceux qui sont passés par le processus ou qui ont été vérifiés, ou toute interaction avec l'Agence, et qui ne sont pas satisfaits du service. Ils ne mettent pas en question l'évaluation, mais le service. Le ministre étudie la possibilité d'un mécanisme de réparation à ce niveau.

**M. Dean Del Mastro:** Madame Roveto, nous savons que l'Agence n'existe que depuis 1999. Cet examen est un examen obligatoire de l'ARC. Il a été dit, étant donné que l'Agence en est encore à ses tous débuts, que nous aurions pu attendre dix ans pour faire un examen.

Partagez-vous ce point de vue, peut-être que nous n'examinons pas ce que sera ou ce que nous espérons que sera l'ARC, que l'Agence continuera à évoluer au cours des prochaines années et que ce serait alors un meilleur moment pour procéder à un examen plus complet?

**Mme Connie Roveto:** Monsieur le président, je crois que la loi prévoit un examen après une période de cinq ans. Par conséquent, l'examen fait partie de la loi.

Il est vrai que l'Agence et le modèle de régie continuent d'évoluer. Nous sommes en train d'élaborer un programme de la gestion des risques en entreprise. Nous avons approuvé la politique. Beaucoup de modèles de régie ont été mis en oeuvre. Nous avons un comité de vérification pleinement opérationnel qui se réunit à huis clos. La présidence du comité de vérification examine tous les trois mois les rapports de dépenses du commissaire.

Donc, des travaux sont en cours. Le système évolue et nous espérons améliorer les pratiques de gestion et je pense qu'il serait approprié d'avoir un autre examen de l'Agence dans cinq ans.

**Le président:** Merci, monsieur Del Mastro.

Peut-être que si nous avons des élections fédérales tous les ans pendant les prochaines années, nous pourrions continuer cet examen pendant dix ans.

Nous passons à Mme Wasylycia-Leis.

**Mme Judy Wasylycia-Leis (Winnipeg-Nord, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous d'être ici. Je suis désolée d'avoir manqué votre exposé et manqué la déclaration du ministre. Je tiens à m'excuser à l'avance dans le cas où mes questions ont été déjà posées.

Une question que j'ai posée auparavant et que je veux encore poser porte sur la suppression du service aux guichets dans beaucoup de collectivités du pays. J'ai posé des questions dans le passé sur le fait que les aînés et les personnes à faible revenu comptaient sur ces centres pour obtenir de l'aide, des réponses à leurs questions et pour payer leurs impôts directement.

Quand je suis arrivée, Mike Wallace m'a dit que le ministre a annoncé qu'il y aura un changement et que l'estampillage sera de nouveau utilisé, mais cela ne répond qu'à une partie de mes préoccupations. Il s'agit vraiment de la possibilité d'accéder à des services directement, d'obtenir de l'aide quand on en a besoin, surtout pour les personnes qui n'ont peut-être pas d'ordinateur, qui n'ont pas les moyens d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin. Une mère monoparentale ne peut pas attendre pour prendre rendez-vous. Elle a beaucoup de choses à faire et peut ensuite oublier. Un aîné peut tout simplement venir dans un bureau. C'est quelque chose qui est important à ce stade et je pense qu'il est très difficile pour certains personnes de s'adapter à ce nouveau système.

Je me demande donc si vous reconsidérez toutes ces questions. Qu'est-ce qui est exactement offert, et quand, aux personnes qui ont besoin d'aide pour des questions relatives aux impôts et pour le paiement de leurs impôts?

• (1655)

**Mme Connie Roveto:** Le modèle de service évolue de façon permanente. Il y eu des changements et nous les vérifions pour s'assurer qu'ils ont bien apporté des améliorations. Comme le ministre l'a dit avant moi, nous essayons, entre autres, d'encourager les gens à téléphoner à leur bureau local pour prendre rendez-vous. L'avantage est qu'ils rencontreront quelqu'un qui les aidera en répondant à leurs questions ou en réglant leur problème au lieu de rencontrer quelqu'un derrière un guichet qui se libère.

Je crois qu'il y a de plus en plus d'endroits où les gens peuvent payer leurs taxes puisque'ils peuvent payer dans n'importe quelle succursale. Au Canada, les succursales des banques se trouvent pratiquement à chaque coin de rue. Aussi, le téléphone... Et les centres de services à la clientèle sont ouverts plusieurs heures par jour pour répondre aux questions. Le conseil s'est intéressé aux points de services multiples pour répondre aux besoins du client ou du contribuable.

Autrement, voulez-vous ajouter quelque chose, Michel?

**M. Michel Dorais:** J'ajouterais seulement que tous les bureaux de Service Canada donnent des renseignements de base aux contribuables sans qu'il soit nécessaire de prendre rendez-vous, et pas mal de nouveaux bureaux, de nouveaux points de services ont ouvert leurs portes.

**Mme Judy Wasylcia-Leis:** Merci pour les réponses.

Au sujet d'autres endroits pour les transactions bancaires ou le paiement des impôts, il n'y a plus de succursales bancaires dans beaucoup de collectivités. Dans beaucoup de régions du pays, il n'y a pas de succursales de banques à chaque coin de rue.

Vous ne voulez probablement pas entendre la diatribe que j'ai livrée à la Chambre aujourd'hui dans le cadre du projet de loi C-37. Je répète qu'en dix ans Winnipeg-Nord a pratiquement perdu toutes ses succursales. Il reste les prêteurs sur salaire et je ne pense pas que vous recommanderiez d'utiliser leurs services. Dans beaucoup,

beaucoup de collectivités, ce n'est pas si facile et Service Canada n'a simplement pas l'expertise pour faire face à cette situation.

Le service n'est pas conçu pour les collectivités qui ne sont pas des banlieues riches ou les gens peuvent se rendre à la banque, ils ont des voitures et des ordinateurs. Nous parlons de collectivités moyennes comprenant des familles monoparentales et des aînés qui n'ont pas beaucoup de ressources mais qui ont besoin d'un contact personnel, qui ont besoin de se rendre quelque part quand il y a un problème... un jour où personne ne peut garder leur enfant ou quand ils le font entre deux rendez-vous.

Il y a donc un problème que nous n'avons pas réglé. Je suis très préoccupée par ce qui peut arriver à une collectivité lorsque que l'on supprime toute forme de services.

En plus de cela, des habitants de ma circonscription me téléphonent encore. Ils obtiennent un numéro de téléphone. Ils veulent poser une question simple. Ils ont un numéro. Ils appuient sur une touche, puis sur un autre, mais cela ne mène à rien. Alors, ils me téléphonent pour me dire qu'ils ne peuvent rejoindre personne.

J'ai dit à Michel la fois précédente que ce qui s'est passé à Immigration est en train de se passer à Revenu Canada, c'est-à-dire les transferts du gouvernement. Les gens ne savent pas où aller, donc où vont-ils? Ils contactent leur député. Nous devons donc fournir des services directs car personne n'est disponible au gouvernement. Dans le cas de Immigration, en l'espace de six ans, nous sommes passés de 40 p. cent de cas à 90 p. cent de cas et tout est relié au transfert, à l'impartition et la cession du gouvernement...

Je me demande si un plan existe pour régler ce problème.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Wasylcia-Leis, nous passons maintenant à M. McGuire pour cinq minutes.

**L'hon. Joe McGuire:** Merci, monsieur le président.

Je me demande si Mme Roveto peut me dire comment se fait-il qu'il n'y aura pas de perte d'emplois au centre fiscal de Summerside avec la suppression du programme de remboursement de la TPS aux visiteurs. Que doit-il se passer là-bas pour qu'il n'y ait pas de pertes d'emploi, étant donné qu'il s'agit d'une agence et qu'ils ne peuvent être transférés qu'à l'intérieur de cet édifice?

• (1700)

**Mme Connie Roveto:** Tout d'abord, j'aimerais dire, monsieur le président, qu'il y a une différence entre la régie et la gestion. Le conseil de gestion fait tout pour s'assurer que l'organisation a des politiques, des procédures et des stratégies appropriées à l'accomplissement d'un travail efficace, de façon responsable et transparente.

Cela dit, je crois que le ministre a dit que cela allait se faire progressivement. Étant donné cet horizon prévisionnel, il est possible de trouver des emplois pour les personnes qui pourraient être transférées. Le conseil étudie aussi la possibilité de transférer des services à l'extérieur d'Ottawa, pour se rapprocher des contribuables et des clients, tant que c'est réalisable du point de vue économique, parce qu'il y a toujours un équilibre entre le coût au contribuable et les services qui lui sont offerts.

Nos rapports annuels indiquent aussi que comme les autres ministères, l'Agence du Revenu du Canada sera confrontée à beaucoup de mises à la retraite au cours des prochaines années. Environ 17,5 p. 100 des employés auront droit à la retraite en 2007. Cela ne veut pas dire qu'ils la prendront en 2007, mais ils y auront droit. Je suis sûr qu'il y en a aussi dans l'Île du Prince-Édouard.

Étant donné l'horizon prévisionnel, je suis sûre que la gestion fera tout ce qui est possible pour préserver les emplois à Summerside.

**L'hon. Joe McGuire:** Le syndicats dit qu'au cours des deux prochaines années, seulement cinq employés auront droit à la retraite. Il est possible que personne ne parte à la retraite.

Si l'Agence va garder ses employés — je crois comprendre que c'est ce qu'elle doit faire, car ils ne peuvent pas être transférés au ministères des Anciens combattants ou ailleurs — il faut que ce soit à Summerside ou dans le petit bureau de Charlottetown. Il y a très peu de chance que ce soit le cas, sauf si, comme vous le dites, des services sont transférés hors de la région de la capitale nationale à d'autres régions du pays. Ai-je raison ou tort de dire que c'est probablement ce qui va se passer?

**Mme Connie Roveto:** Ou la croissance. Il peut y avoir une croissance.

Michel, pouvez-vous être plus précis?

**M. Michel Dorais:** Je tiens seulement rappeler au comité que le ministre a dit que l'Agence ferait de son mieux. Il est important que le comité réalise que l'ARC est une organisation qui compte 44 000 employés dans 55 endroits à travers le pays. Des emplois sont supprimés et des emplois sont créés tous les jours.

Nous venons de créer un secrétariat pour l'Accord sur le bois d'oeuvre résineux qui a été conclu. C'est à Surrey, dans la région de Vancouver. Demain, si le gouvernement ou tout autre gouvernement provincial que nous servons crée un nouveau programme, nous pourrions mettre en oeuvre ce programme à l'endroit le plus efficace et le plus efficient.

Il y a un groupe d'employés très dévoués à Summerside, comme dans n'importe quel autre centre fiscal. Évidemment, si l'Agence est en mesure d'accroître ses affaires à Summerside et d'offrir des emplois aux employés sur un certain nombre d'années, elle le fera certainement avec plaisir car c'est un bureau très productif. Mais, pour l'instant, nous ne pouvons pas le garantir absolument.

**L'hon. Joe McGuire:** Monsieur le président, je ne faisais que mentionner les paroles du ministre MacKay. Il est actuellement le ministre responsable de la politique de l'Île du Prince-Édouard. Il m'a donné sa parole qu'il n'y aura pas de perte d'emplois. Il m'a pratiquement accusé de démagogie car je disais qu'il y en aura, alors je le prends au mot. Il a dit qu'il n'y aura pas de perte d'emplois, nous ne manquerons pas de le lui rappeler.

La seule façon de le tenir responsable est que vous élaboriez un plan pour s'assurer qu'il n'y a pas de pertes d'emplois. Voilà ce que je voulais dire. Je ne me fonde que sur les propos du ministre. Je n'invente rien.

• (1705)

**Le président:** Merci, monsieur.

J'ai seulement deux questions très précises. Face aux défis grandissants, si nous croyons le rapport de la vérificatrice générale concernant l'économie souterraine et les pertes de recettes qu'elle entraîne, je sais que le ministère a ciblé certains aspects ou certains secteurs de l'économie, comme celui de la construction, il y a quelques années, etc. Mes questions ne se rapportent pas à cela.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Cela m'incite à croire que l'Agence a la capacité de cibler certains secteurs de l'économie en termes de perception d'impôts. Qui a eu l'idée lumineuse de poursuivre les curleurs de compétition?

**M. Michel Dorais:** Les quoi?

**Le président:** Les curleurs de compétition. Qui va assumer la responsabilité pour cela?

**Mme Connie Roveto:** J'ignorais qu'il y avait des curleurs de compétition.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Pas ici, mais il y en a.

Un reportage d'il y a environ un an indiquait qu'un curleur faisait l'objet de vérification. Je sais que vous ne pouvez pas parler de cas particuliers, mais Wayne Middaugh est un ami.

Il y a un tournoi de championnat mondial de curling. Durant n'importe quel hiver, une demi-douzaine de curleurs peuvent gagner plus d'argent qui leur en coûte pour pratiquer ce sport et plusieurs milliers dépensent plus qu'ils ne gagnent. Comme je n'avais rien entendu à ce sujet l'année dernière, ni certains des curleurs concernés, je suis curieux de savoir ce qui se passe. Y a-t-il un programme en cours, ou a-t-on abandonné cette tentative malaisée d'essayer d'avoir des revenus, minuscules par rapport aux coûts de ces démarches pour avoir des revenus?

**M. Michel Dorais:** Je suppose, monsieur le président, que vous faites référence aux impositions des gains des sportifs professionnels. Avec tout le respect que je vous dois, monsieur le président, je crois que le Parlement nous a demandé de les imposer.

**Le président:** Oui, aussi je vous demande si vous avez abandonné cette idée pour les curleurs. Si vous commencez à imposer certains curleurs, vous allez finir par autoriser des allègements fiscaux à des centaines et des centaines de curleurs. Les coûts liés au contrôle de ce genre de programme excéderont de loin les avantages que l'on peut retirer, à mon avis, je demande donc où vous en êtes.

**M. Michel Dorais:** Monsieur le président, je n'ai pas de réponse ici, ni ma collègue, aussi je tâcherai de vous la communiquer, si cela vous convient.

**Le président:** Cela est toujours convenable et je vous en remercie. Je vous exhorte à le faire. Merci.

Nous continuons avec Pierre Paquette.

Encore, monsieur.

[Français]

**M. Pierre Paquette:** Monsieur le président, on a déjà abordé la question du vieillissement des effectifs de l'agence. L'agence est un employeur distinct. Existe-t-il une politique particulière des ressources humaines? Quels sont les éléments qui peuvent distinguer cette politique de la politique générale de la fonction publique fédérale? L'agence a-t-elle, un peu comme la nation québécoise, un caractère distinct? J'aimerais que vous nous parliez de cet aspect de votre mission. Le conseil a-t-il un rôle à jouer?

[Traduction]

**Mme Connie Roveto:** Monsieur le président, je crois que l'une des plus importantes activités et du conseil depuis sa création porte sur tout le domaine de la gestion des ressources humaines. Les pratiques relatives aux ressources humaines au sein de l'Agence ont été très modernisées. L'Agence a mis en place un processus de recrutement, de sélection et de promotion basé sur une série de compétences communes. Le conseil a aussi élaboré un processus ouvert de règlement des différends. Nous avons établi un nouveau système de classification des postes qui a aussi rationalisé les domaines et il y a beaucoup de coordination des activités avec les syndicats pour accroître l'efficacité.

Le degré de satisfaction du personnel a augmenté et le nombre de syndicats s'est réduit considérablement. Lors de sa création, je crois qu'il y avait quelque chose comme 23 syndicats qui négociaient avec l'Agence. Je crois qu'il y en a deux aujourd'hui. Il y en a peut-être un troisième petit, mais nous négocions avec deux principaux syndicats.

Au niveau de la direction, il y a eu d'importants changements dans le rôle du conseil de gestion en ce qui concerne la régie des directeurs de l'organisation. Par exemple, le conseil de gestion fixe annuellement des objectifs au premier dirigeant ou au commissaire. À la fin de l'année, nous mesurons aussi le rendement par rapport aux objectifs qui ont été fixés pour le commissaire. Les examens de rendement du premier dirigeant, du chef des opérations, du chef des opérations financières et du directeur de la vérification interne sont examinés par le comité approprié, que ce soit le comité de vérification ou le comité des ressources humaines du conseil.

Je pense que ce sont là des développements très positifs dans la gestion des ressources humaines. Comme je l'ai dit, le conseil de gestion a un comité des ressources humaines qui travaille très efficacement avec la direction dans ce domaine.

Le conseil de gestion a fait autre chose au cours des douze derniers mois. Nous avons demandé de participer très tôt aux développements au lieu d'attendre que la direction nous soumette les solutions finales pour approbation. Ainsi, le conseil peut avoir une discussion et une orientation plus larges et étudier d'autres solutions de rechange pour l'élaboration des plans.

Il y a eu donc beaucoup de développements positifs dans le cadre du modèle de l'Agence, surtout dans les ressources humaines.

• (1710)

[Français]

**M. Pierre Paquette:** L'aspect suivant a peut-être été mentionné, mais je ne l'ai pas entendu. Est-ce le conseil d'administration de l'agence qui embauche le commissaire? Est-il nommé par le gouvernement? Faites-vous des recommandations? On en a peut-être parlé précédemment, mais cela m'a échappé.

[Traduction]

**Mme Connie Roveto:** Il y a autre chose en phase d'évolution. Le premier dirigeant de l'Agence est un sous-ministre. Il est nommé par

le premier ministre et le greffier du Conseil privé. Nous commençons à travailler plus étroitement avec le Bureau du Conseil privé. Le Conseil a décrit les particularités et l'expérience requises pour les candidats aux postes de commissaire et de commissaire adjoint. C'est un domaine en pleine évolution.

Je dois dire que je ne connais personne dans le secteur privé qui a plus de chefs que le commissaire de l'Agence du Revenu du Canada. Ils doivent rendre compte au conseil, au ministre, au premier ministre et au greffier du Conseil privé. Heureusement, Michel est suffisamment compétent pour pouvoir travailler avec tous ces chefs.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup de votre intervention, monsieur. Nous continuons avec M. Dykstra.

[Traduction]

Quatre minutes, monsieur.

**M. Rick Dykstra:** Très bien. Merci, monsieur le président.

Je serai rapide. Une de mes premières questions — et j'ai souri un peu quand j'ai lu cela — porte sur la page 6 de votre rapport où il est écrit à la dernière phrase du deuxième paragraphe que « Tous les membres sont versés dans le domaine de la finance et indépendants de la direction de l'Agence. » Je veux seulement m'assurer que cela ne veut pas suggérer qu'ils ne sont pas versés dans d'autres domaines.

**Des voix:** Oh, oh!

**Mme Connie Roveto:** Monsieur le président, j'ai été, dès le premier jour, impressionnée par la qualité des membres du conseil d'administration — leur expérience, leur contribution au conseil et leur dévouement. Notre récent rapport annuel contient une page indiquant que le conseil était présent à toutes les réunions du comité, etc. Je suis très satisfaite de la qualité du conseil qui régit l'Agence.

**M. Rick Dykstra:** L'une des questions — je reviens à votre rapport — porte sur le rôle du conseil, ses ressources et ce dont vous vous assurez au niveau des politiques administratives.

Les terrains et les édifices sont une des choses qui ont attiré mon attention. Il est évident, dans une perspective globale, que le gouvernement fédéral est confronté à un coût énorme au plan de l'acquisition ou la location de terrains. Je me demande si le conseil a fait une recommandation quelconque au sujet des épargnes au plan des biens immobiliers, loués ou achetés. Pouvez-vous nous faire part d'une des recommandations que vous avez faite et mise en oeuvre et nous expliquer dans quelle mesure elle a permis aux contribuables d'économiser de l'argent?

**Mme Connie Roveto:** La question de la propriété dans son ensemble est vraiment... Soit dit en passant, la technologie et tous les autres biens matériels de l'Agence et qui sont gérés par le conseil en font aussi partie. Les rapports avec TPSGC évoluent. Nous travaillons avec ce ministère. Dans certains cas, nous leur avons imparti cette tâche, la sous-traitance est aujourd'hui une pratique courante dans les affaires. Il est possible de sous-traiter certaines fonctions non essentielles, la propriété n'en fait pas partie. Je sais que nous sommes en avance au plan de l'optimisation des locaux, le nombre d'employés par rapport aux allocations d'espace. Mais, à part cela, je n'en sais pas plus.

Avez-vous quelque chose à ajouter, Michel?

• (1715)

**M. Michel Dorais:** Je pense que le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux est bien mieux placé que l'Agence pour gérer les biens immobiliers, aussi nous lui impartissons cela.

**M. Rick Dykstra:** Ma seule autre question est liée à ce que j'ai demandé à la ministre concernant le rapport de la vérificatrice générale. Les titres et qualités des employés et certaines préoccupations — j'en parlerai brièvement et généralement — sont ressortis de ce rapport. Je me demande si vous pouvez nous en dire un mot et nous assurer que l'Agence a établi des normes et pris des mesures pour remédier à cette situation.

**Mme Connie Roveto:** Les rapports de la vérificatrice générale nous préoccupent toujours beaucoup. Comme j'ai mentionné, l'amélioration de notre processus de recrutement, de sélection et de promotion basé sur des séries de compétences est l'une de nos réalisations au plan de nos nouvelles pratiques en ressources humaines. C'est notre préoccupation essentielle au niveau du personnel.

Pour ce qui est du rapport, je ne suis pas au courant de ce que vous avez cité, je ne sais pas si Michel l'est.

**M. Rick Dykstra:** Cela remonte à la question que j'ai posée à Michel la dernière fois que nous nous sommes rencontrés, au sujet de la mise en oeuvre continue, je ne faisais que la reprendre. Je crois que c'était au sujet du rapport de la vérificatrice générale de 2003-2004.

**Le président:** Nous y reviendrons plus tard. Je suis désolé.

Monsieur Savage, vous avez la parole pour quatre minutes.

**M. Michael Savage:** Merci, monsieur le président, et merci aux témoins.

Madame Roveto, j'ai une question pour vous en tant que présidente du conseil de gestion, mais tout d'abord, je veux un peu plus de renseignements et je m'adresse à M. Dorais. Ce que l'on entend en Nouvelle-Écosse — ce que j'ai entendu dire, même si je suis plutôt un député urbain — des gens de l'industrie de la pêche, c'est qu'il y a une importante économie souterraine dans ce secteur. Des gens débarquent du poisson et le vendent à un prix différent selon que les acheteurs, les propriétaires de l'usine de transformation, payent par chèque ou en espèces. L'Agence est-elle au courant de cette situation et la suit-elle de façon régulière?

**M. Michel Dorais:** Monsieur le président, je suis vaguement au courant de la situation dont parle le député. Je ne peux donc pas répondre à la question, mais nous pourrions revenir là-dessus plus tard.

De manière générale, nous sommes intransigeants en ce qui concerne l'économie souterraine. C'est l'attitude que le Parlement nous a demandé plusieurs fois d'adopter, donc nous essayons de faire de notre mieux.

**M. Michael Savage:** J'ai rencontré en Nouvelle-Écosse des entrepreneurs très crédibles et préoccupés par cette situation. J'apprécierais tout renseignement que vous pourriez me communiquer.

Est-ce que la transmission électronique des déclarations, le fait qu'un plus grand nombre de gens s'en servent, fait épargner beaucoup d'argent à l'ARC?

**M. Michel Dorais:** Pas vraiment. Les épargnes se situent autour de 2 dollars par déclaration. Mais cela nous a permis d'offrir un plus grand éventail de services et aussi de nous préparer pour l'avenir.

Donc, dans ce sens, c'est un investissement fantastique pour l'Agence et les contribuables peuvent recevoir leur chèque, s'ils ont droit à un remboursement, beaucoup plus rapidement. Nous sommes très en avance à ce niveau-là.

**M. Michael Savage:** C'est 2 dollars par déclaration.

**M. Michel Dorais:** Environ.

**M. Michael Savage:** D'accord. Donc, ce n'est pas beaucoup.

J'ai posé plusieurs questions à la ministre sur les politiques, elle n'a pas voulu donner son avis.

Pouvez-vous me dire de façon générale quand le ministère des Finances envisage de rafistoler le régime fiscal et d'introduire ces petits subterfuges fiscaux, consulte-t-il l'ARC pour savoir quel en pourrait être le coût, pas seulement pour la mise en oeuvre, mais ce qu'il en coûtera globalement au Trésor? Travaillez-vous avec ce ministère pour ce genre de choses?

**M. Michel Dorais:** Oui, nous collaborons. Nous avons accepté qu'il y ait un mur très épais autour de l'équipe qui prépare le Budget au département au ministère de finances, pour préparer le budget, pour s'assurer que les mesures annoncées sont réalisables et applicables. Mais, cela implique un très petit nombre d'employés de l'Agence.

**M. Michael Savage:** D'accord.

Madame Roveto, ma dernière question est pour vous. En tant que présidente du conseil de gestion, vous pourriez peut-être nous dire si l'Agence a une priorité pour améliorer quelque chose qu'elle n'a pas encore terminée, mais que vous voudriez voir terminée durant votre mandat?

• (1720)

**Mme Connie Roveto:** Bien sûr, la perception des recettes et l'arriéré, nous en avons parlés, sont dans le programme du conseil de gestion depuis plusieurs années et le sont encore; nous y donnerons suite.

Il y a bien sûr un certain nombre de grands projets, y compris un programme de la gestion des risques en entreprise. Nous étudions la façon dont divers risques au sein des organismes peuvent affectés d'autres organismes, et comment atténuer ces risques, puisque que ce contextes opérationnels est critique, à plusieurs égards pour le gouvernement et le pays.

Deux questions sont permanentes. De quelle façon opérons-nous? Il y a deux, ou plutôt trois, choses qui nous aident à faire notre travail: le financement de l'Agence; le personnel et la technologie. Il est certain que nous pensons constamment à nous assurer d'avoir un personnel qualifié et une bonne technologie pour relever les défis qui se poseront à l'économie canadienne.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Savage.

Monsieur Wallace, pour quatre minutes.

**M. Mike Wallace:** Merci, monsieur le président.

Merci d'être venus. Je vous prie de m'excuser d'avoir manqué la déclaration, mais je l'ai lue pendant que les autres posaient des questions.

Mes questions portent vraiment sur le rendement et les relations entre vous et les personnes qui font le travail et la ministre.

Commençons par les recouvrements. La ministre a dit que nous sommes à environ 5 p. 100 des comptes débiteurs, etc. Est-ce que le conseil examine ce genre de questions pour fixer des objectifs annuels à l'ARC, sur le montant qui doit être perçu au quantum et la façon dont il peut être perçu?

Donc, premièrement, y a-t-il des objectifs et, deuxièmement, utilisent-on des organismes extérieurs pour les recouvrements ou est-ce et à l'interne et a-t-on déjà envisagé d'utiliser des organismes extérieurs pour les recouvrements?

**Mme Connie Roveto:** Je crois que vous étiez sorti, mais la question du recouvrement, une question très complexe, se pose toujours au conseil de gestion. Par exemple, nous sommes limités par nos anciens systèmes et la technologie car ils ne facilitent pas le recouvrement.

À la réunion d'aujourd'hui du conseil de gestion, 62,8 millions de dollars ont été approuvés pour un projet de trois ans visant à améliorer le recouvrement des T1. Nous étudions aussi des façons d'améliorer le recouvrement des T2. Ce sera un projet ultérieur, que nous continuerons à surveiller, et la façon dont la direction améliore ses recouvrements. Il est un peu trop tôt pour nous, à ce stade, mis à part la gestion des produits à fournir et le budget, de connaître le recouvrement.

Il y a eu des projets distincts. En 2005, je crois que nous avons un projet qui visait particulièrement à ajouter des fonds pour les recouvrements. Nous avons fait quelques progrès à ce niveau, c'est une question qui n'est pas encore réglée.

Ce que j'ai appris au sujet des recouvrements, c'est qu'ils diffèrent selon qu'il s'agit de la TPS, T1. C'est différent et il faut les répartir en éléments pour pouvoir vraiment les aborder. Nous n'arrêtons pas de progresser dans ce domaine.

**M. Mike Wallace:** Toujours en ce qui concerne le rendement et la gestion, un de nos amis libéral a demandé si ce changement de programme provoquera des pertes d'emplois à Summerside?

**Une voix:** Vous en souciez-vous vraiment?

**M. Mike Wallace:** Je vais poser cette question.

J'ai travaillé dans le domaine des affaires et bien sûr les situations changent, les programmes changent et les affaires changent. D'un point de vue commercial, où sauver des emplois...? Si je disais à mes contribuables à Burlington: Nous avons supprimé le programme, mais nous gardons les emplois parce qu'il y en avait... Peu importe ce que les autres ont promis ou non.

Dites-moi où s'inscrit, à votre avis, l'employé en termes de critères déterminant le degré d'efficacité du programme?

• (1725)

**Mme Connie Roveto:** Monsieur le président, nous axons constamment nos efforts pour déterminer si le nombre d'employés de l'Agence et leur qualité sont appropriés pour faire le travail aujourd'hui et demain, car la nature du travail va changer. Nous reconnaissons que l'Agence n'est pas une entreprise; ce n'est pas une entreprise à but lucratif. Nous devons l'examiner dans le contexte global du gouvernement.

Au sujet des emplois, nous avons réalisé ces dernières années que nous pouvons augmenter les types d'activités. Par exemple, dans le projet de l'Ontario, nous allons recouvrer les T2. Voilà un secteur où nous créons des emplois.

Cette année, nous avons mis en oeuvre la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

**Le président:** Je suis désolé, monsieur Wallace, vous avez dépassé votre temps tout à l'heure et c'est seulement l'extrême générosité de la présidence qui vous a permis de continuer.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Mike Wallace:** C'est tout à fait vous, monsieur le président.

**Le président:** Nous concluons avec —

[Français]

une brève question de M. Pacetti.

[Traduction]

**M. Massimo Pacetti:** Une question brève, madame Roveto, est-ce que la suppression de divers comités consultatifs affecte le travail de votre conseil?

Je vais aussi poser une question à M. Dorais sur la réduction de 7 à 6 p. cent. Je sais que vous nous avez envoyé de la documentation sur la publicité faite à cet effet. Mais où en est cette réduction? Les entreprises sont-elles au courant? Est-ce que la réduction de 7 à 6 p. cent a causé des problèmes?

Est-ce que Mme Roveto peut répondre à la question sur les comités consultatifs?

**Mme Connie Roveto:** Le conseil ne s'est pas vraiment impliqué avec les comités consultatifs, comme la ministre l'a dit, c'est la décision de la ministre. Les comités consultatifs travaillaient plus avec la direction, mais pas directement avec le conseil de gestion.

**M. Massimo Pacetti:** Merci.

**M. Michel Dorais:** Pour répondre à l'autre partie de la question, il n'y a pas eu, à ma connaissance, de problèmes dus à la réduction du taux de la TPS.

**M. Massimo Pacetti:** D'accord.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Roveto, et monsieur Dorais et aussi tout le contingent écossais. Nous vous remercions tous d'être venus.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Monsieur Paquette, s'il vous plaît.

[Français]

**M. Pierre Paquette:** Je dépose une motion concernant le remboursement de la TPS aux commissions scolaires de l'Ontario et du Québec. Cette motion avait déjà été adoptée par notre comité, sur recommandation d'un député conservateur. Alors, j'imagine que mes collègues n'y verront pas de problème, mais je ne voudrais pas qu'on en discute nécessairement avant la relâche des Fêtes.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Paquette.

Nous acceptons votre avis de motion; en cas de problèmes, nous communiquerons immédiatement avec vous.

Monsieur Pacetti.

**M. Massimo Pacetti:** Oui, rapidement, serait-il possible d'avoir une copie du projet de rapport avant notre réunion de mardi, ça faciliterait un peu les choses à la réunion.

**Le président:** C'est ce que nous voulons.

Je rappelle aux députés que mardi, non seulement vous recevrez le projet de rapport mais nous terminerons aussi le projet de rapport de l'ARC.

M. Wallace a une question.

**M. Mike Wallace:** Une question et un commentaire.

J'ai remarqué dans le journal que le rapport présenté à la Chambre des communes a été publié plus tôt. Je sais que ça ne vient pas de moi. Je veux seulement dire que je suis très déçu. Je croyais qu'il y avait un engagement voulant que ce genre de chose est illégal, que ce comité devait élaborer le rapport et que le rapport ne serait rendu public qu'une fois à la Chambre. Mais d'après ce que je comprends, en lisant la presse, il était disponible plus tôt. Cela ne vient pas de moi, en tant que nouveau membre du comité, je suis très déçu qu'il ait été rendu public plus tôt.

Merci.

**Le président:** Je peux assurer monsieur Wallace que le rapport n'était pas, de quelque manière que ce soit, disponible plus tôt — des députés en ont peut-être discuté avec des journalistes. Bien sûr, c'est une déception, monsieur Wallace, pour tous les membres du comité, j'en suis sûr.

Avant de lever la séance, c'est la dernière occasion que j'ai de remercier les membres du comité et le personnel pour tout le travail qu'ils ont fait ces dernières semaines et ces derniers mois. Si quelqu'un m'avait dit il y a cinq mois que j'aimerais ce travail, j'aurais ri. Mais j'ai bien aimé. J'ai apprécié le soutien, tout d'abord, du personnel et aussi des membres du comité.

Je les remercie et je vous présente, à vous et votre famille, mes meilleurs voeux pour la période des fêtes qui s'annonce. Au plaisir de vous revoir l'an prochain, peut-être même plus tôt.

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.**