



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

## Journal des débats

de la Commission permanente  
des finances publiques

Le mercredi 29 avril 1998 — N° 47

Étude des crédits du ministère du Revenu



Président de l'Assemblée nationale:  
M. Jean-Pierre Charbonneau

---

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	15,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
880, autoroute Dufferin-Montmorency, bureau 195  
Québec, Qc  
G1R 5P3

Téléphone: (418) 643-2754  
Télécopieur: (418) 528-0381

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des  
commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Société canadienne des postes — Envoi de publications canadiennes  
Numéro de convention: 0592269

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

# Commission permanente des finances publiques

Le mercredi 29 avril 1998

## Table des matières

Documents déposés	1
Remarques préliminaires	
Mme Rita Dionne-Marsolais	1
Discussion générale	5
Service à la clientèle, performance et efficacité	6
Taux d'intérêt	8
Service à la clientèle, performance et efficacité (suite)	9
Traitement des plaintes	10
Définition fiscale du travail bénévole	12
Approche-client et formation des employés	14
Industrie du vêtement	18
Passage à l'an 2000 des systèmes informatiques	21
Gestion des déductions à la source par la Commission de la construction du Québec	21
Bureaux régionaux	24
Indemnités de départ octroyées au personnel du cabinet ministériel	24
Perception des pensions alimentaires	25
Documents déposés	29
Organisation des travaux	29
Discussion générale	
Taux d'intérêt (suite)	30
Aide aux sinistrés du verglas	31
Bilan de la lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale	33
Coût administratif de la vérification fiscale	39
Indemnités de départ octroyées au personnel du cabinet ministériel (suite)	42
Fraude informatique	43
Missions à l'étranger	43
Dépenses publicitaires	44
Avis de cotisation aux travailleurs à pourboire	44
Frais de taxi	46
Congé fiscal pour les nouvelles entreprises	46
Fonds des technologies de l'information	47
Adoption des crédits	48

## Table des matières (suite)

### Autres intervenants

M. Jacques Baril, président

M. Russell Williams

M. François Gendron

M. Michel Bissonnet

M. Jean Campeau

M. Lawrence S. Bergman

M. Normand Duguay

M. Claude Béchard

M. Yves Blais

M. Cosmo Maciocia

\* Mme Nicole Malo, ministère du Revenu

\* Mme Francine Martel-Vaillancourt, idem

\* Mme Rollande Montsion, idem

\* M. Michel Bordeleau, idem

\* M. Pierre Boisvert, idem

\* M. André Brochu, idem

\* M. Alain Dufour, idem

\* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 29 avril 1998

## Étude des crédits du ministère du Revenu

*(Neuf heures trente-huit minutes)*

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** À l'ordre, s'il vous plaît, mesdames, messieurs! La commission des finances publiques est réunie afin de procéder à l'étude des crédits budgétaires du ministère du Revenu, programme 1, pour l'année financière 1998-1999.

M. le secrétaire, les remplacements qui vous ont été suggérés, si vous voulez nous les faire connaître.

**Le Secrétaire:** Oui, M. le Président. J'informe les membres de la commission que M. Williams (Nelligan) remplace M. Bourbeau (Laporte); M. Duguay (Duplessis) remplace M. Facal (Fabre); et M. Béchar (Kamouraska-Témiscouata) remplace Mme Gagnon-Tremblay (Saint-François).

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Je vous rappelle que l'enveloppe qui nous a été allouée pour l'étude de ces crédits, soit une période de cinq heures, qui a été allouée pour l'étude du programme relevant du ministère du Revenu, est répartie de la façon suivante: trois heures ce matin, soit de 9 h 30 à 12 h 30 — on est juste huit minutes en retard, c'est bien, c'est excellent — et deux heures cet après-midi, soit de 15 heures à 17 heures.

Maintenant, je vais vous proposer ou suggérer un mode de fonctionnement. C'est toujours important de clarifier ça au début pour ne pas qu'il y ait de discussions qui s'étendent trop longtemps durant nos travaux. Habituellement, on procède, on discute globalement des crédits et, par la suite, on les adopte à la fin, bien entendu. Les discussions se font sur des périodes de 20 minutes allouées à chacun des députés, y incluant la réponse de la ministre. Donc, ça convient à tout le monde, tous les membres de la commission?

**Documents déposés**

Avant de permettre à Mme la ministre de faire ses remarques préliminaires, on m'a demandé de déposer des documents qui font suite à des questions qui auraient été posées lors des engagements financiers du ministère du Revenu et dont les réponses ont été fournies. Donc, on va les distribuer aux membres de la commission.

Sur ce, Mme la ministre, je vous accorde une période pour vos remarques préliminaires au début de nos travaux et suivra par la suite le représentant de l'opposition officielle, le porte-parole.

**Remarques préliminaires****Mme Rita Dionne-Marsolais**

**Mme Dionne-Marsolais:** Merci, M. le Président. D'abord, si vous me permettez, j'aimerais présenter

l'équipe de direction du ministère et mes principaux collaborateurs, ceux qui sont à la table et ceux qui sont derrière nous. Alors, ceux qui sont à la table vont vous saluer et ceux qui sont derrière nous, j'apprécierais s'ils se levaient pour que vous puissiez les reconnaître.

● (9 h 40) ●

D'abord, à ma gauche, Madeleine Côté, attachée politique, et Sylvie Girard, directrice de cabinet. À ma droite, la sous-ministre du ministère du Revenu, Mme Nicole Malo.

À côté d'elle, M. Michel Bordeleau, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la planification, des programmes et du budget. Également de la même Direction, sans doute derrière nous, Mme Chantale Brouillet, M. Michel Charbonneau, qui est à la table, Mme Line Paulin, et puis Mme Brigitte Portelance.

À la table avec nous, du Centre de perception fiscale, M. Jean-Guy Tessier, directeur général.

De la Direction générale de la capitale et des régions, la sous-ministre adjointe, Mme Francine Martel-Vaillancourt, qui est à ma gauche. Également de la même Direction, le directeur principal des pensions alimentaires, M. Jacques Pinsonnault.

De la Direction générale de la métropole, la sous-ministre adjointe, Mme Rollande Montsion.

De la Direction générale du traitement et des technologies, le sous-ministre adjoint, M. Pierre Boisvert.

De la Direction générale des communications, la directrice générale, au bout de la table, Mme Michèle LaSanté. Également de la même Direction générale, Mme Francine Gauthier. M. Denis Morin, c'est le directeur... Est-ce qu'ils sont là aussi? Ah! ils sont en retard. Désolée!

De la Direction générale de la législation et des enquêtes, M. André Brochu, sous-ministre adjoint, et M. Alain Dufour, je pense — est-ce qu'il est là, M. Dufour? — directeur principal des enquêtes.

De la Direction générale des ressources humaines et matérielles, M. Yves Cantin, directeur général, et M. Gilbert Chapleau, directeur de l'administration de Montréal. Et du secrétariat du ministère, M. Michel Hébert — il doit être derrière nous — agent de recherche.

Alors, je pense que nous avons toute l'équipe du ministère qui est là pour nous appuyer dans les questions que les membres pourraient avoir.

Alors, je me présente donc aujourd'hui devant la commission des finances publiques avec un peu le sentiment du devoir accompli et je suis confiante que nous pourrions démontrer aux membres de cette commission l'importance des résultats atteints à la lumière desquels l'étude des crédits de cette année doit être abordée.

Au cours des quelques minutes qui me sont allouées, je vais donc vous entretenir successivement de quatre thèmes afin de donner à la commission une vision la plus complète possible de l'utilisation des crédits dont

dispose le ministère. Les quatre thèmes sont: d'abord, la mission, quelques mots sur la mission du ministère et les principaux enjeux; ensuite, le plan ministériel de gestion des dépenses pour l'année 1998-1999; troisièmement, un sujet qui intéresse plusieurs, le bilan de notre lutte contre l'évasion fiscale; et, enfin, la situation budgétaire de 1998-1999.

D'abord, la mission. Le ministère s'appuie sur l'expertise et l'engagement de ses employés et de ses actionnaires... et de ses gestionnaires, pardon — ils sont aussi actionnaires, remarquez — ainsi que sur un partenariat élargi pour assurer sa pleine contribution à la réalisation des différentes missions de l'État. Je tiens à préciser que, depuis quelques années, le ministère a amorcé une ouverture de plus en plus marquée sur la consultation et le partenariat, en région autant qu'au niveau national, portant sur la qualité des services et sur la définition de moyens pour faciliter la tâche des contribuables et des mandataires dans une perspective de long terme et surtout de prévention.

Plus spécifiquement, le ministère doit s'employer à faciliter l'observance fiscale aux citoyens, aux contribuables, aux mandataires, afin qu'ils soient bien au fait de leurs droits et de leurs obligations en matière d'administration fiscale. Ensuite, nous devons nous employer à assurer en toute équité la perception des impôts et des taxes afin que chacun ait sa juste part du financement des services publics. Ensuite, nous devons nous employer à administrer divers programmes socioéconomiques à caractère fiscal et tout autre programme de perception et de redistribution que le gouvernement confie au ministère. Le ministère doit aussi s'employer à recommander au gouvernement, sur la base de l'expérience, les ajustements à la politique fiscale et à d'autres programmes afin de contribuer à l'évolution de nos politiques gouvernementales.

En vertu de ces responsabilités, le ministère assume donc la mission essentielle d'administrer la majorité des lois fiscales au Québec, ce qui implique la perception des impôts et des taxes au nom du gouvernement du Québec. À cet égard, je désire souligner l'ajout, en 1997-1998, de nouvelles responsabilités relativement à la perception des revenus de cotisation pour le Fonds de l'assurance-médicaments et des revenus de taxes pour le Fonds de partenariat touristique et à la gestion du programme d'allocation unifiée pour enfant et du Programme d'allocation-logement. Le ministère assume aussi des mandats spécifiques. Ainsi, il administre la TPS fédérale sur tout le territoire du Québec et il administre le programme de perception automatisée des pensions alimentaires.

Par ailleurs, les attentes du gouvernement à l'égard du ministère du Revenu sont claires et précises, à savoir: rétablir la confiance de la population et développer une solidarité renouvelée à l'égard du régime fiscal, ce qui se traduit pour le ministère en des actions concrètes visant à améliorer la relation avec le citoyen contribuable ou mandataire et à enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale sous toutes ses formes; aussi, rétablir la situation des

finances publiques et de la fiscalité, ce qui passe par le contrôle des dépenses du ministère du Revenu du Québec et la recherche de la plus grande équité fiscale dans le traitement des dossiers des contribuables et des mandataires. Ces attentes mettent l'accent sur la confiance et sur l'équité et constitue des guides fondamentaux dans la conduite des actions du ministère.

Afin de réaliser sa mission et considérant les attentes dont il est l'objet, le plan ministériel de gestion des dépenses situe les actions du ministère dans cinq axes principaux: 1° faciliter l'observance fiscale; 2° préserver la base des revenus; 3° poursuivre la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir; 4° miser sur l'expertise et l'engagement des employés; 5° faciliter le paiement des pensions alimentaires. Ces orientations s'inscrivent dans un contexte où le ministère devra, au cours du prochain exercice: d'abord, implanter une réforme majeure de la fiscalité des particuliers; ensuite, consolider la nouvelle organisation sur le territoire du Québec dans notre exercice de régionalisation, qui s'implante en ce moment et qui continuera de se réaliser; ensuite, consolider un certain nombre d'acquis en matière d'autocotisation générés par nos efforts de récupération fiscale qui vont se continuer cette année.

Parlons d'abord de faciliter l'observance fiscale. Il faut assurer que la majorité des contribuables et des mandataires qui s'acquittent déjà de leurs obligations fiscales continuent à le faire tout en assurant un appui efficace à ceux qui éprouvent des difficultés. Ainsi, conformément à l'esprit d'ouverture sur la consultation et le partenariat, le ministère poursuit ses efforts pour améliorer la qualité et l'accessibilité de ses services de façon à minimiser le plus possible l'effort requis des contribuables et des mandataires.

À cette fin, le ministère entend évaluer et améliorer la qualité et l'accessibilité des services sur une base territoriale. Il entend améliorer la performance au titre des engagements ministériels particulièrement en regard de l'accueil téléphonique et du traitement de la correspondance. Ensuite, il entend adapter les services aux besoins des contribuables et des mandataires, notamment par la mise en place d'un guichet unique pour les entreprises dans toutes les régions, par le développement d'une meilleure connaissance des contribuables et des mandataires, en priorité les travailleurs autonomes, une clientèle en croissance, par la révision des formulaires et des guides pour les rendre encore plus faciles à lire et à utiliser. Il entend simplifier et clarifier l'administration fiscale par une offre accrue de services financiers fiscaux utilisant des technologies de pointe, par l'implantation de la réforme de la fiscalité des particuliers, par l'implantation de règles visant à protéger le public et l'État en regard des abris fiscaux. Enfin, il entend développer et mettre en oeuvre une stratégie préventive en s'appuyant sur les approches de communication.

Le deuxième volet, préserver la base des revenus. Afin de maintenir l'équité fiscale, le ministère doit s'assurer que chacun paie sa juste part des impôts et des taxes. L'efficacité des vérifications et des contrôles est

donc essentielle au maintien de l'équité fiscale. Pour augmenter cette efficacité, le ministère entend accélérer le recouvrement des créances et intensifier les activités de perception afin d'éviter les radiations et les annulations, et ce, avec le souci de faciliter le plus possible aux débiteurs le paiement de leur dette. Il entend augmenter l'efficacité gouvernementale au chapitre des créances, notamment par la compensation des créances à même les remboursements d'impôts et les paiements effectués par les organismes publics. Enfin, il entend réviser les façons de faire par la poursuite du plan de lutte contre l'évasion fiscale, par le développement de l'évaluation des programmes et par la modification des systèmes afin d'instaurer des méthodes plus efficaces de sélection de dossiers.

● (9 h 50) ●

Le troisième volet, poursuivre la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Les succès qui ont déjà été rencontrés dans le plan de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir sont encourageants et motivent le ministère à poursuivre ses efforts en escomptant qu'une partie importante des résultats reste à venir. Les principales actions visent donc à accentuer l'information en provenance des contribuables, des mandataires et d'autres sources externes ainsi que l'exploitation de celle-ci à l'aide des technologies de l'information pour détecter toute forme d'évasion fiscale. Ces actions visent aussi à miser sur la sensibilisation à l'observance fiscale et la recherche d'une plus grande solidarité fiscale, procéder aussi aux récupérations fiscales, apporter des correctifs à effets récurrents.

Le quatrième volet, miser sur l'expertise et l'engagement des employés. Le ministère doit tout mettre en oeuvre afin que les gestionnaires et les employés unissent leurs efforts dans l'atteinte des objectifs du ministère. Pour y arriver, il devra associer les employés à l'évolution des modes de travail et les responsabiliser davantage à l'atteinte des objectifs sectoriels et ministériels, particulièrement en ce qui concerne la qualité des services à la clientèle et le respect du secret fiscal et de la vie privée, assurer aux employés la formation et le perfectionnement requis ainsi que la disponibilité de l'information nécessaire et, enfin, accroître l'imputabilité des gestionnaires et poursuivre la structuration des mécanismes de reddition de comptes.

Le cinquième volet, faciliter le paiement des pensions alimentaires. L'implantation du système de perception automatique des pensions alimentaires est maintenant complétée et les unités opérationnelles sont en voie de contrôler les variations d'inventaire de dossiers. Pour 1998-1999, l'accent portera sur l'amélioration du délai de traitement. Assurer la prise en charge et le démarrage des dossiers dans les 30 jours de leur réception est l'objectif à maintenir. Tous les moyens possibles seront mis en oeuvre pour accélérer le paiement par les débiteurs et le transfert rapide des créances aux créancières. C'est donc avec un objectif clair d'amélioration continue que le ministère compte gérer ce programme.

Permettez-moi maintenant de vous entretenir du bilan des activités du ministère en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Ce dossier est à la

source de nombreuses innovations et initiatives du ministère. Il mérite donc qu'on s'y attarde afin de comprendre l'importance des enjeux en cause à deux niveaux interreliés: l'équité fiscale et l'équilibre budgétaire du gouvernement.

Concernant l'équité fiscale, chacun sait que le régime fiscal québécois repose sur le principe de l'auto-cotisation, ce qui signifie que les contribuables et mandataires sont responsables d'établir les montants qu'ils doivent à l'État et d'en faire remise, ce qui signifie aussi que le ministère en tant que responsable de l'administration fiscale doit s'assurer que chacun paie son dû. C'est dans cette dynamique que le ministère réalise des programmes de vérification et que des études, analyses, innovations et projets sont élaborés dans le cadre du plan de lutte contre l'évasion fiscale afin de maximiser les retombées financières de nos vérifications.

D'autre part, la lutte contre l'évasion fiscale a comme effet l'augmentation des revenus du gouvernement. Ainsi, en l'absence de ces mesures, l'atteinte des objectifs budgétaires nécessiterait des réductions de dépenses additionnelles ou encore une hausse du fardeau fiscal. Le ministère recevait donc un budget de 60 000 000 \$ au début de 1997-1998, dont une provision de 30 000 000 \$ en vue d'intensifier les actions de lutte contre l'évasion fiscale. Les objectifs en regard de l'obtention de ces crédits avaient été clairement établis, soit: récupérer 440 000 000 \$ de revenus additionnels en plus des revenus générés par les activités régulières de récupération; doter le ministère d'outils de dépistage plus performants; sensibiliser la population aux effets néfastes de l'évasion fiscale et proposer des ajustements en vue d'instaurer des correctifs à effets récurrents.

Les résultats obtenus au terme de l'exercice 1997-1998 sont éloquentes. D'abord, la récupération de revenus fiscaux additionnels de 440 000 000 \$ pour un total de 1 276 000 000 \$. L'objectif de 440 000 000 \$ de revenus additionnels découlant du plan de lutte contre l'évasion fiscale a été réalisé comme suit. D'abord, 226 300 000 \$ ont été générés par les divers projets spécifiques amorcés principalement par le Bureau de la lutte contre l'évasion fiscale. Parmi les domaines d'où originent les principales récupérations, mentionnons: 73 700 000 \$ en provenance de l'ajustement aux cotisations d'impôts de contribuables à partir de critères de vérification portant sur les données présentes aux déclarations de revenus; 22 800 000 \$ en provenance de l'intensification des efforts pour régulariser la non-production de déclarations de taxes et de retenues à la source; 21 200 000 \$ pour les placements; 20 800 000 \$ pour les vêtements et services domestiques; 16 600 000 \$ pour l'alimentation et l'hébergement; et 13 100 000 \$ pour les crédits, déductions et autres, pour un total de 226 000 000 \$.

Ensuite, 214 000 000 \$ proviennent des autres activités de récupération fiscale devant être attribuées au plan de lutte contre l'évasion fiscale en considérant certains faits: 1° l'intensification des programmes réguliers par une affectation de nouveau personnel permettant en

plus de parfaire leur formation; 2° l'amélioration générale de la qualité des sélections de cas grâce à une meilleure connaissance du comportement fiscal des contribuables et des mandataires; 3° sensibilisation de la population aux effets néfastes de l'économie au noir; 4° l'obtention et l'utilisation de renseignements de sources externes; enfin, 5° quant aux activités régulières de récupération fiscale, elles ont généré des récupérations de 836 000 000 \$, alors que l'objectif initial avait été fixé à 736 000 000 \$.

Des outils de dépistage plus performants nous ont permis d'améliorer encore nos projets de lutte contre l'évasion fiscale. En vertu du plan d'utilisation approuvé par la Commission d'accès à l'information, le ministère reçoit, depuis un peu plus d'un an, de nombreux extraits de banques de données. L'accroissement des échanges de données augmente les possibilités du ministère d'explorer de l'information qui lui permet de mieux remplir ses obligations relativement à l'équité fiscale. Le rapport faisant état des résultats associés à la comparaison, au couplage et à l'appariement des fichiers au 31 mars 1998 sera déposé sous peu à l'Assemblée nationale, et ce, en vertu de la loi n° 32. Les résultats de récupération fiscale associée au domaine de l'agroalimentaire, de l'alimentation, de l'hébergement, de l'automobile, de la construction, des services personnels, des services professionnels et des ressources naturelles sont liés au croisement de données du ministère avec celles d'autres ministères et organismes.

À titre d'exemple, dans le domaine de l'automobile, les informations sur les valeurs des automobiles croisées avec les renseignements sur l'immatriculation des véhicules routiers de la Société de l'assurance automobile du Québec permettent d'établir des chiffres d'affaires potentiels. C'est ainsi que des projets de vérification de garages de mécanique et ateliers de peinture et de carrosserie et des particuliers vendeurs à répétition ont permis de récupérer 2 200 000 \$. Dans le domaine des services professionnels, le croisement des données externes avec celles du ministère a permis de constater l'existence de 352 cas de non-production de déclaration de revenus pour une ou plusieurs années chez les professionnels ayant un statut de travailleur autonome auxquels l'État verse des honoraires.

Les résultats associés au croisement de données externes sont concluants et le ministère entend poursuivre dans cette voie. À cette fin, il a acquis les équipements informatiques requis pour la mise en place d'une centrale de données. Les fonctionnalités mises au point permettent d'établir le portrait fiscal de contribuables à partir d'un appariement de données internes et de données contenues à des fichiers obtenus de sources externes.

Parallèlement à ces développements, le ministère a poursuivi l'acquisition d'extraits de banques de données externes. Ces acquisitions et la mise en opération de la centrale de données supportent l'élaboration de nombreux projets de récupération.

La campagne de publicité qui a été lancée à l'automne 1996 s'est poursuivie tout au long de l'année 1997-1998. Une évaluation indique que la campagne a

obtenu un taux de compréhension du message de 80 %. De plus, 20 % des gens rejoints ont admis que ces messages ont eu un effet sur leur comportement.

Des modifications observables dans l'attitude des contribuables engendrent une augmentation des revenus de l'autocotisation. Nous avons détecté des indices de modification de comportement dans certains secteurs dont: l'industrie du vêtement, où le nombre d'employés déclaré a augmenté de 5,2 % et la masse salariale de 8 % en 1997 par rapport à 1996; le secteur de l'alimentation et de l'hébergement, où une analyse des relevés 1 et des déclarations des particuliers montre une augmentation de 41 % des revenus de pourboire déclarés volontairement en 1996 comparativement à 1995. Selon les résultats connus à ce jour, sur les déclarations de revenus de 1997, une hausse de 23 % des revenus de pourboire déclarés volontairement, par rapport à ceux déclarés en 1996 — on parle des revenus déclarés en 1997 — est estimée; la construction, où une analyse des divergences entre les déclarations faites à la Commission de la construction du Québec et les déclarations de revenus du ministère du Revenu a eu pour effet de faire diminuer de 60 % le nombre de contribuables qui ne déclaraient pas leurs revenus pour ajustement de salaire reçu de la Commission de la construction du Québec; les ressources naturelles, où plus de 400 nouvelles inscriptions à l'impôt sur les opérations forestières ont été effectuées depuis novembre 1996.

● (10 heures) ●

L'introduction d'un nouveau régime de déclaration des pourboires a entraîné un changement qui constitue la réalisation majeure de l'année dans la recherche de correctifs permanents. Il a permis d'allier un objectif de meilleure protection sociale à un objectif de plus grande équité fiscale. En effet, cette réglementation procure aux employés à pourboire une stabilité de revenus à laquelle ils n'avaient pas accès avant, tout en permettant d'assurer une meilleure observance fiscale.

Dans un même esprit, des contacts ont été établis avec des représentants des manufacturiers de vêtements, et ces derniers ont exprimé leur appui au ministère du Revenu du Québec en vue de réduire l'évasion fiscale dans l'industrie. À cet égard, le ministère des Finances a annoncé un crédit d'impôt remboursable pour la création d'emplois dans l'industrie du vêtement et de la chaussure.

Les objectifs du plan de la lutte contre l'évasion fiscale ont donc été pleinement rencontrés en 1997-1998. Celui-ci constitue un élément majeur et sans doute le plus visible des efforts accomplis pour réduire l'économie au noir. Comme le ministre des Finances l'a rappelé lors du discours sur le budget, les efforts combinés du ministère du Revenu et d'autres ministères et organismes ont permis de réduire les activités au noir de 509 000 000 \$ sur une base annuelle. Plus de 70 % de la réduction des pertes fiscales annuelles proviennent des actions entreprises par le ministère du Revenu du Québec. Ainsi, les pertes fiscales, qui auraient été, autrement, de 2 100 000 000 \$ en 1997-1998, ont été réduites à 1 600 000 000 \$, soit une baisse de près de 24 %.

Sans doute est-il utopique de penser que l'on pourra résorber 100 % des pertes fiscales. Toutefois, les résultats, jusqu'ici, sont plus qu'encourageants et nous incitent à poursuivre l'oeuvre entreprise dans le plus grand intérêt de toutes les Québécoises et de tous les Québécois. Cette emphase sur la lutte contre l'évasion fiscale est justifiée par l'ampleur et la priorité que notre gouvernement y attache. Elle ne doit pas occulter pour autant les réalisations du ministère dans sa mission fondamentale.

Il faut souligner, ici, que le ministère a desservi, l'an dernier, quelque 5 200 000 particuliers et 360 000 sociétés aux fins d'impôts; 290 000 employeurs lui ont versé des retenues à la source; 510 000 mandataires ont perçu les taxes; et plus de 1 000 000 de personnes étaient inscrites aux divers programmes à caractère social que le ministère administre. C'est à ces fonctions qu'est consacré l'essentiel du budget du ministère du Revenu et la majorité de son personnel.

Parlons maintenant du budget des dépenses 1998-1999. Le ministère aborde 1998-1999 avec un budget de dépenses qui s'inscrit dans la continuité de l'exercice précédent, dont les crédits sont sensiblement égaux. L'enveloppe des crédits 1998-1999 totalise 688 500 000 \$, soit une augmentation de 4 000 000 \$, en comparaison des crédits de 684 500 000 \$ alloués pour l'exercice 1997-1998.

Par contre, l'effectif autorisé sera diminué de 134, passant de 8 519 à 8 385, puisque l'effectif pour la gestion de la TPS a été ramené à un peu moins 1 500 équivalents temps complet. L'augmentation des crédits de 4 000 000 \$ s'explique, par ailleurs, par diverses variations présentées au livre des crédits et que nous aurons l'occasion de discuter plus en détail lors de nos échanges.

Le ministère entend utiliser les 688 500 000 \$ de crédits de la manière suivante: 164 900 000 \$ à l'élément 1, qui comprend les crédits alloués pour les activités de cotisation et de vérification dans l'ensemble des régions du Québec, ainsi que des crédits de 40 400 000 \$ au chapitre des intérêts payés sur les remboursements d'impôts et de taxes;

179 200 000 \$ à l'élément 2, qui regroupe les frais des unités centrales d'administration et de support, les budgets centralisés, comme les coûts de location et les bénéfices marginaux, de même que les activités opérationnelles centralisées à Montréal et à Québec pour des raisons d'efficacité et d'économie — les activités centralisées comprennent des activités de saisie de données, d'encaissement et de cotisations régulières ainsi que les traitements informatiques et mécanisés de masse;

294 700 \$ à l'élément 3, qui couvre en partie les frais d'opération du Centre de perception fiscale ainsi que des coûts de 275 000 000 \$ relatifs aux créances douteuses;

24 000 000 \$ à l'élément 4, composé des frais afférents à l'administration du régime de perception automatique des pensions alimentaires;

25 700 000 \$ à l'élément 5, constituant une provision en vue d'augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit destiné à l'opération perception de tous les revenus dus au gouvernement.

Notons ici qu'une provision semblable avait été instaurée lors de l'attribution des crédits pour 1997-1998 et qu'elle constitue une partie des 60 000 000 \$ consentis pour la lutte contre l'évasion fiscale.

Au chapitre des fonds spéciaux administrés par le ministère du Revenu, on retrouve le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information. Concernant ce dernier, des investissements additionnels de 39 000 000 \$ seront effectués en 1998-1999, tandis que l'amortissement et les intérêts inclus aux dépenses de l'année courante s'élèveront à 21 900 000 \$. On parle du Fonds des technologies de l'information. Rappelons qu'en 1997-1998 les nouveaux investissements ont atteint 55 300 000 \$ et les amortissements et intérêts 11 700 000 \$.

Ces crédits permettront au ministère du Revenu de remplir adéquatement sa mission et de relever le défi d'assurer que les services du ministère soient efficaces et rencontrent aussi les attentes du gouvernement, d'assurer que chaque contribuable assume ses responsabilités fiscales et d'assurer que leur mandat se réalise avec le plus de jugement, de sollicitude et d'empathie possible. Les résultats obtenus jusqu'à maintenant montrent que nous sommes sur la bonne voie et que les mandataires et contribuables sont de plus en plus conscients de leurs devoirs fiscaux et du rôle que joue le ministère du Revenu du Québec pour les aider à s'en acquitter.

C'est avec plaisir, M. le Président, que je répondrai maintenant aux questions des membres de la commission et que les hauts fonctionnaires qui m'accompagnent nous apporteront toutes les précisions désirées sur la gestion prévue en 1998-1999.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, Mme la ministre. Je permettrai maintenant au porte-parole de l'opposition officielle de faire ses remarques préliminaires. M. le député de Nelligan.

**M. Williams:** Merci, M. le Président. Merci pour cette offre, mais je pense qu'on peut être tous plus efficaces si on commence tout de suite avec les questions. Je pense que le temps presse. J'ai déjà eu la chance de faire quelques remarques préliminaires quand nous avons fait les premières 60 minutes, il y a quelques semaines passées. Avec ça, je préfère commencer. Vous savez que je peux toujours faire des commentaires sur ce qui se passe au ministère du Revenu, mais je pense qu'avec le temps qu'il nous reste peut-être que ça va être plus efficace de commencer à questionner la ministre tout de suite.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Est-ce qu'il y a d'autres membres de la commission qui veulent faire des remarques préliminaires? Sinon, allez-y, M. le député de Nelligan, au niveau de votre questionnement.

#### Discussion générale

**M. Williams:** Merci beaucoup, M. le Président, parce que, quand je suis entré ce matin, vous avez dit que

nous allons avoir un travail très efficace. Avec ça, j'ai montré ma collaboration, je pense.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** On l'a apprécié tout au long de la journée.

**M. Williams:** Je commence...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Et je vous le rappellerai, si le contraire arrive.

#### Service à la clientèle, performance et efficacité

**M. Williams:** Bienvenue à tous. Je vois qu'il y a toute une expertise fiscale devant nous. Avec ça, j'espère que je peux profiter de votre présence pour mieux comprendre comment nous sommes en train de taxer les Québécois.

Je commence à une place où j'ai déjà questionné la ministre, mais j'ai pensé que ça serait une bonne place pour commencer, c'est votre propre bilan, votre propre note que vous avez mise dans les crédits, vos objectifs et quel pourcentage vous avez atteint avec vos objectifs sur le service à la clientèle, le service aux citoyens. Parce que les notes, dans plusieurs secteurs, ont baissé. Elles ont baissé, et vous êtes moins efficaces que vous l'étiez l'année passée. Malgré toute l'augmentation de personnel, l'année passée, et tout le budget d'argent qui arrive avec ça et malgré les bonnes paroles de la ministre, je vois qu'effectivement dans plusieurs cas, il y a un moins bon service à la clientèle. Il y a quelques autres cas où je vois qu'il y a une amélioration. Je note ça et je présume que la ministre va noter ça aussi. Mais je pense que nous sommes ici pour mieux comprendre comment on peut améliorer la situation.

#### • (10 h 10) •

Laissez-moi juste prendre quelques exemples — la ministre peut prendre ses propres exemples aussi si elle veut — laissez-moi utiliser quelques exemples qu'on peut trouver sur... Les pages ne sont pas notées, mais, en tout cas, je pense que vous avez trouvé les pages.

Pour les questions de répondre à la citoyenne ou au citoyen dans la minute qui suit son appel téléphonique, je vois qu'avec vos propres chiffres ils ont eu plus ou moins 220 000 appels dans le mois de décembre 1997. Il y en a presque 38 000 — 37 915 exactement — qui ont abandonné parce que vous n'avez pas répondu à leurs questions; ça représente 14 %. À l'engagement 4, effectivement, on voit qu'ils ont eu une amélioration du service. Avant, comme au mois d'août 1997, ils ont eu 1 500 des 63 000 personnes qui ont visité qui étaient retardées pour pas plus de 30 minutes, mais maintenant, c'est baissé à 300 et quelques. Avec ça, je pense qu'il y a une nette amélioration de ça.

Engagement 5: Répondre aux citoyennes et aux citoyens au plus tard 35 jours après la réception d'une lettre. Au mois de décembre 1997, vous avez reçu 22 200 demandes, mais 10 905 n'ont pas eu de réponses dans moins de 49 jours; ça représente 30 %. Si tu ajoutes

l'autre 9 % entre 37 jours et 49 jours, c'est presque 50 %, les lettres qui n'avaient pas eu de réponse. Je peux sortir les autres chiffres aussi: juillet 1997, c'est presque 17 000, plus de 49 jours.

Je vois aussi, dans quelques autres exemples, comme l'engagement 7: Expédier aux citoyennes et aux citoyens leur remboursement de TVQ ou de TPS au plus tard 30 jours après réception de leur demande de remboursement. Je vois qu'en décembre 1997 — et c'est le dernier mois que j'ai, c'est pourquoi je l'ai utilisé; si vous avez les mois plus récents, on peut en discuter — 23 118 des 85 463, c'est 13 % qui étaient plus tard que 45 jours. Je trouve ça lent, Mme la ministre.

Il y a l'engagement 8: Suite à une demande de citoyennes ou de citoyens, expédier un nouvel avis de cotisation au plus tard 21 jours après la fin des échanges. Il y a presque 2 000 des 26 000 qui étaient plus tard que 35 jours, dans le mois de décembre 1997. Dans les mois précédents, c'était beaucoup plus élevé, mais, quand même, il y en a 2 000, ce qui représente presque 10 %, Mme la ministre.

Engagement 9: Expédier aux citoyennes ou aux citoyens ayant signifié un avis d'opposition la décision de la ministre au plus tard six mois après la réception de cet avis: 544 des 1 225, toujours décembre 1997, ce qui représente un gros 30 % de tous les cas qui est plus que six mois.

Aussi, l'engagement 10: Répondre à une plainte écrite formulée par un citoyen ou une citoyenne au plus tard 35 jours après sa réception. Il y en a 22, plus que 49 jours, des 56, ce qui représente 44 %, toujours pour le mois de décembre 1997.

Je peux faire les autres chiffres, mais j'ai pensé que le point était fait. Il y a plein d'autres chiffres. Vous-mêmes, vous avez fait votre analyse à la page suivante, et, souvent, la grille, le graphique de cette année est plus bas que l'année précédente. J'ai pensé que ça serait peut-être intéressant pour les citoyens de mieux comprendre ce qui se passe au ministère. Avec toute cette augmentation de budget que vous avez eue l'année passée, l'engagement de tous les percepteurs et enquêteurs que vous avez eu, tout l'achat des ordinateurs, l'un après l'autre, particulièrement vers la fin de l'année fiscale, on présume que nous allons avoir un meilleur service. Certainement, quand le citoyen est en retard, ils font les appels pas mal vite, au ministère, mais, quand le ministère est en retard, peut-être que ça n'a pas la même importance.

Je voudrais donner à la ministre une chance d'expliquer ces mauvaises notes qu'elle s'est données à elle-même et, s'il y a de bonnes explications, je pense que le citoyen est assez intéressé de mieux comprendre. Mais ce n'est pas juste des explications, on cherche des solutions. Et je donne une chance à la ministre d'expliquer: ce qu'elle va faire pour corriger ces... Je présume que ce sont des problèmes parce que, maintenant, ils sont moins efficaces qu'avant. Je laisse la parole à la ministre.

**Mme Dionne-Marsolais:** Merci, M. le Président. Effectivement, c'est une question extrêmement importante.

Et, dans mes remarques préliminaires d'ailleurs, j'ai parlé de tout ce virage par rapport à améliorer le service à la clientèle et à améliorer l'efficacité du ministère. D'abord, j'espère que le député a noté la transparence avec laquelle nous avons présenté nos résultats.

**M. Williams:** Oui.

**Mme Dionne-Marsolais:** Et je pense que l'établissement de ces indicateurs de performance, qui remontent à quelques années, à mes prédécesseurs, je n'en ai pas le mérite, ça permet au moins de suivre mois par mois et régulièrement la performance des employés, du personnel du ministère. Il y a eu effectivement, dans certains engagements, des améliorations, dans d'autres, une baisse de notre performance. Il y a des explications à ça. Je vais demander, si vous me permettez, à la sous-ministre de nous présenter, d'une part, certaines explications et, d'autre part, les mesures de redressement que son comité de direction a mises sur pied et auxquelles il s'est engagé pour l'année qui vient. Alors, je vais demander à Mme Malo de nous commenter ces tableaux, s'il vous plaît.

**Mme Malo (Nicole):** Nicole Malo. Merci, Mme la ministre. Dans toute l'année, je dois dire, au ministère du Revenu, la préoccupation du service à la clientèle a été au coeur des discussions du comité de direction, et nous nous sommes donné une lecture, nous avons tenté d'aller chercher une lecture la plus fine possible et la plus complète possible des éléments qui venaient nous amener un défi de plus sur la qualité du service qu'on avait.

En matière de téléphonie, vous avez noté justement une amélioration, qui doit être encore plus significative que celle que vous avez notée et pour laquelle nous avons injecté des ressources additionnelles dont les rendements vont être encore plus significatifs au cours des prochains mois. Et, dans l'année, ce que nous avons fait du service... Nous savons fort bien qu'une meilleure réponse téléphonique et plus rapide peut aussi avoir l'effet de diminuer les besoins de correspondance de notre clientèle avec nous. Alors, de cette façon-là, nous comptons améliorer sensiblement notre performance à la téléphonie. Malgré qu'elle se soit améliorée, 60 %, pour nous, ce n'était pas suffisant, il fallait ajouter des ressources.

Nous avons fait exactement la même chose au niveau de la correspondance, qu'on retrouve à l'engagement 5, pour laquelle on a noté effectivement qu'il y a une difficulté à répondre dans des délais courts. Il y a des équipes qui sont mises en place et des opérations pour s'assurer que la correspondance est répondue dans les délais attendus. On doit noter, par ailleurs, qu'on a eu quelques événements dans l'année qui ne nous ont pas aidés, particulièrement au niveau de décembre, avec la grève des postes. On doit noter aussi qu'on a eu une augmentation de clientèle de 37 %, si on compare les deux années, au niveau de la correspondance. Et, donc, avec l'injection de ressources additionnelles qu'on a mises, on devrait corriger le problème. Et on se donne l'objectif qu'à la prochaine opération nous n'aurons plus ces problèmes de correspondance

Il faut noter qu'au cours de l'année, et vous l'avez noté sans doute dans le document publié, on a noté une augmentation sensible de clientèles qui exigent aussi une réaction et des échanges avec le ministère peut-être plus fréquents. On pense à toute la clientèle des nouveaux programmes sociaux. On a augmenté notre clientèle de 800 qu'on était, à peu près, l'an passé à 1 000 000 à cause de programmes additionnels que nous avons eus à gérer, ce qui ajoute à la complexité des dossiers.

● (10 h 20) ●

Au niveau des remboursements TVQ que vous avez notés à l'engagement 7, la grève des postes a été un phénomène important, en décembre dernier. Et elle est un phénomène important à deux niveaux. C'est-à-dire qu'en décembre, bien sûr, il y a eu un délai, puisqu'il n'y avait pas de service postal adéquat. Il y avait aussi, parce que nous avions tenté d'éviter le problème de la grève des postes en communiquant avec les mandataires et en leur donnant à l'avance les documents qu'ils devaient nous fournir pour faire en sorte qu'on puisse franchir l'étape de la grève des postes... Or, cette volonté de leur fournir à l'avance la documentation a aussi créé, pour plusieurs, des imbroglio ou des difficultés à remplir correctement leur documentation, de sorte qu'il y a eu un certain ralentissement, effectivement. Et on doit dire aussi que, dans les remboursements, il y a des vérifications qui se sont accrues dans certains dossiers, avec la lutte contre l'évasion fiscale, qui ont pu créer certains délais. Mais là aussi il y a des mesures et des révisions de nos façons de faire qui vont nous faciliter le paiement et des remboursements plus rapides.

Vous avez noté, aux oppositions, à l'engagement 9, il y a effectivement une problématique sérieuse que nous sommes en train de discuter et qui tient essentiellement à un nombre de dossiers qui a doublé dans une année. Et il a commencé à doubler, si on veut, il a commencé à augmenter vers la dernière partie de l'année, vers le deuxième semestre de l'année, de sorte que maintenant... Et c'est beaucoup à cause des investissements majeurs et des interventions majeures qu'on fait dans le domaine de la lutte contre l'évasion fiscale, puisqu'on a augmenté les cotisations, les programmes de vérification. Bien sûr, on a augmenté les gens qui pouvaient s'opposer aux décisions. Nous l'avions prévu. Par ailleurs, nous ne l'avons pas prévu au niveau où ça nous est arrivé. Donc, on est en train de concevoir actuellement un plan de redressement pour ajouter des ressources et faire en sorte qu'on va rétablir nos délais dans le domaine des oppositions.

Au niveau des plaintes, on a un plan de redressement. Je peux vous dire que, maintenant, nous avons déjà, en février, presque doublé notre performance à ce niveau-là. Et, d'ici deux à trois mois, maximum, nous devrions avoir rétabli la totalité de nos délais.

**M. Williams:** Merci.

**Mme Dionne-Marsolais:** J'aimerais peut-être ajouter, M. le Président, que les engagements ministériels

spécifiques qui ont trait soit aux réponses aux citoyens et aux plaintes sont, pour moi, très importants. On les suit, on en discute beaucoup, et je suis ces résultats-là de manière très, très, très attentive parce que c'est clair que, avec le travail exhaustif et efficace qui est fait par les fonctionnaires du ministère dans tout le cadre de la récupération fiscale et aussi par les campagnes d'information que l'on fait pour sensibiliser la population à assumer ses obligations fiscales, il y a plus de contacts, les gens questionnent plus.

D'abord, aujourd'hui, les gens sont plus informés, ont plus d'outils pour communiquer avec l'administration. Et, donc, même si notre degré de sophistication technologique est élevé, il faut quand même du temps pour utiliser efficacement ces technologies. Il faut aussi une formation du personnel quant aux façons de répondre parce que, de plus en plus, dans le processus de récupération fiscale, les gens qui téléphonent ou qui communiquent, qui portent plainte, ou autres, ou qui déposent un avis sont, eux aussi, souvent très tendus, très émotifs. Alors, il faut aussi que notre main-d'oeuvre soit formée pour faire face à ce type de réaction. Alors, je tiens à rassurer les députés de cette commission que non seulement l'équipe du ministère en est très consciente, mais que, par rapport au travail que nous faisons, je le suis de manière très précise pour assurer au contribuable un service à la mesure de ses attentes.

**M. Williams:** Merci.

**Mme Dionne-Marsolais:** Et c'est vrai.

**M. Williams:** Oui. Les faits parlent par eux-mêmes. J'apprécie la bonne foi de la ministre, mais j'attends encore... Et actuellement — c'est dommage que je ne l'aie pas mentionné — j'ai apprécié que les chiffres aient été tous aussi clairs que ça et qu'on peut ensemble évaluer étape par étape les améliorations.

Je voudrais juste poser deux questions brèves sur ce sujet. Est-ce qu'une des raisons pour lesquelles il y a un retard, c'est parce que vous êtes en train, avec la banque de données, le centre de données, de comparer avec les autres dossiers avant de rembourser?

**Mme Dionne-Marsolais:** Non.

#### Taux d'intérêt

**M. Williams:** Non? La réponse est non? Je suis heureux d'avoir cette réponse. Deuxième chose. Vous payez quel niveau d'intérêt pendant ce retard aux contribuables? Et est-ce que c'est le même que les contribuables vont vous payer s'ils sont en retard?

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, M le Président, ces informations...

**M. Williams:** Et c'est quoi, la différence?

**Mme Dionne-Marsolais:** Elle est très grande. Le taux d'intérêt est déterminé par la politique fiscale. Nous appliquons les taux que l'on nous demande d'appliquer.

**M. Williams:** Mais c'est quoi, les chiffres?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je peux donner le chiffre parce que...

**Une voix:** ...

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est ça. Oui, c'est ça, c'est 8 %...

**M. Williams:** Oui. On vous charge 8 %...

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est ça. Le taux d'intérêt chargé aux contribuables est de l'ordre de 8 %. Je vous donne ça de mémoire, parce que je ne l'ai pas...

**M. Williams:** Oui, oui.

**Mme Dionne-Marsolais:** Et le taux que nous payons sur des dettes que nous devons est de l'ordre de 5 %, à peu près.

**M. Williams:** Je pense que c'est moins que ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** Peut-être 4,5 %, quelque chose comme ça. Mais l'écart est à peu près de cet ordre de grandeur là.

**M. Williams:** On peut vérifier, je pense que l'écart est plus gros que ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** On va l'obtenir et on vous le donnera dans quelques minutes.

**M. Williams:** Parce que vous parlez souvent d'équité. Et vous trouvez ça juste qu'il y ait deux poids, deux mesures sur le niveau d'intérêt? Que le gouvernement québécois, qui a accès à beaucoup d'argent, paie moins que le simple contribuable, le citoyen, vous trouvez ça équitable?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je dirais que le principe, à ce niveau-là... Il y a quand même des frais au niveau de l'administration du ministère. Et, moi aussi, comme investisseur, quand je dépose à la banque, j'ai un taux inférieur à celui que j'ai quand j'emprunte. Alors, je pense qu'on vise à avoir l'équilibre, mais c'est... D'ailleurs, si ce taux-là existe... Je suis certaine que le député est au courant du taux qu'il y avait à l'époque où le gouvernement libéral était au pouvoir. On essaie tous d'arriver à l'équilibre, mais il y a des considérations qui font qu'il y a une différence de taux.

**M. Williams:** J'ai d'autres questions, mais j'attends mon prochain 20 minutes, Mme la ministre.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. le député de Nelligan, de votre compréhension. Maintenant, j'accorde la parole au député d'Abitibi-Ouest.

**M. Gendron:** Merci, M. le Président. Moi, je voulais rapidement saluer l'équipe, autant celle qui accompagne la ministre, du cabinet, de même que l'équipe des fonctionnaires. J'ai un commentaire avant d'aller, moi également, tout de suite aux questions. Je pense que la ministre avait raison de dire que, dans les grands objectifs majeurs du ministère... Parce que j'ai entendu très correctement, je pense, la première question du critique de l'opposition officielle. Ce n'est pas incorrect d'aller vérifier des objectifs qui m'apparaissent plus secondaires dans la pratique quotidienne d'une gestion d'un ministère.

• (10 h 30) •

Mais je voulais saluer le succès d'un des grands objectifs, qui était celui de la lutte contre l'évasion fiscale. Je pense que, quand un gouvernement hérite d'une situation budgétaire comme ça a été la nôtre et qu'il se fait de l'objectif de la lutte à l'évasion fiscale un objectif majeur, donc de grands enjeux, et qu'il est en mesure de témoigner du résultat qu'on a entendu tantôt — au-dessus de 1 000 000 000 \$, au total — des dépassements par rapport à l'objectif fixé de 100 000 000 \$, évidemment ce n'est pas la critique de l'opposition qui va nous parler de ça. Ce n'est pas la critique de l'opposition qui va saluer que, à cet égard, dans un objectif aussi majeur, aussi d'envergure, un dépassement de 100 000 000 \$, moi, ça m'apparaît des plus significatifs. Et je voulais féliciter l'équipe de la direction du ministère de même que la ministre.

#### Service à la clientèle, performance et efficacité (suite)

De même, dans les notes qu'elle a livrées en introduction, on sent qu'au chapitre des orientations majeures — je ne veux pas les reprendre — il y a là une performance qui méritait d'être saluée, et ça a été fait.

Pour rester sur le sujet cependant, et ce n'est pas parce que quelque chose est petit qu'il ne doit pas être questionné, il arrive parfois qu'il y a quand même des indicateurs sur des éléments moins pertinents ou moins d'envergure qui sont questionnables, et je voudrais l'illustrer à deux égards. Moi, je suis un peu surpris de voir qu'on se fixe l'objectif... exemple: «Expédier le remboursement de TVQ ou de TPS au plus tard 30 jours après la réception», parfait, bravo! Et, quand on compile les statistiques de performance ou de résultat, là on ne prend plus le même délai de référence. On dit: «Parmi les remboursements expédiés, 87 % l'ont été en moins de 46 jours.» Alors, question, puis c'est évident, on voit ça à une couple de reprises: Pourquoi on n'a pas mesuré la performance eu égard à l'objectif qui était de 30 jours? Est-ce à dire que votre performance se situe de 30 à 46 ou si elle est à l'intérieur du 30 jours?

Et je voudrais poursuivre, parce que je trouve ça très important. Au nom de la transparence, moi, encore là, je suis très heureux de voir que la ministre... pour les

parlementaires — là, c'est plus large que juste une critique de l'opposition — on ne peut pas, eu égard à des objectifs aussi raffinés dans le détail, aussi précis, ne pas être ce que j'appelle très ouvert, très transparent, en disant: Bien, voilà, les données sont ça. Alors, là-dessus, Mme la ministre ou Mme la sous-ministre, j'aimerais ça avoir une réponse. Même chose pour le 10, mais ce n'est pas le point que je veux souligner, 10, je m'en fous un peu, moi: «Répondre à une plainte écrite au plus tard 35 jours...» Je ne me fous pas de l'objectif. Mais, si on fixe 35 jours, puis de me dire que «55 % l'ont été en moins de 50 jours», j'ai un problème. Je veux savoir, moi, combien il y en a par rapport à l'objectif de 35 jours. C'est quoi, le pourcentage? Et c'est plus, pas les chiffres qui m'intéressent, pourquoi on procède comme ça. Est-ce que vous croyez que ça permet adéquatement de bien mesurer les indicateurs de performance qu'on a fixés pour des périodes plus courtes? Alors, pourquoi on change?

Dernière question, toujours liée à ces questions-là. Vous avez indiqué tantôt que la lutte contre l'évasion fiscale a été un grand succès, puis je n'en disconviens pas. Ce qui est un peu surprenant, c'est que c'était comme une évidence que plus vous luttez fort, plus les réticences vont être fortes, plus il y aura des avis d'opposition. Et là, moi, c'est ce que je vis en tout cas. Dans les avis d'opposition, il y a vraiment un retard très, très grave et indu et on ne peut pas, année après année, dire: Bien là, on va le corriger, on va le corriger. C'est quoi, l'affaire? Comment ça se fait qu'en même temps qu'on savait qu'on devait lutter contre l'évasion fiscale il n'y avait pas lieu d'être assez bien paré ou mieux muni pour contrer quelque chose qui, à sa face même, requérait et des ressources humaines plus significatives et des ressources budgétaires également pour s'assurer que le contribuable ait un traitement équitable?

Alors, moi, pour tout de suite, sur cet aspect-là, c'est ce que j'aimerais avoir comme réponses.

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, d'abord, sur le tableau des engagements ministériels, je pense que le député a sauté par-dessus le chiffre du pourcentage cumulatif au 31 décembre. L'engagement ministériel, que ce soit l'engagement 7, «expédier le remboursement de TVQ ou de TPS au plus tard 30 jours», le pourcentage cumulatif est de 72. Ce n'est pas l'objectif, c'est le résultat, ça.

**M. Gendron:** Je le sais.

**Mme Dionne-Marsolais:** À droite, c'est le commentaire qui est fait, c'est un commentaire tout simplement pour compléter le résultat de 72. Est-ce qu'on se comprend?

**M. Gendron:** Oui.

**Mme Dionne-Marsolais:** Bon. Alors, c'est la même chose pour... Alors, le commentaire: «Parmi les remboursements expédiés, 87 % l'ont été en moins de 46 jours», c'est un commentaire complémentaire pour dire: Bien, même si c'est juste 72 % qui l'ont été au plus tard 30

jours après la réception, ça ne va quand même pas à trois mois, si vous voulez.

**M. Gendron:** Non, non, je trouve que c'est une excellente réponse et, effectivement, pour...

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, c'est seulement pour ajouter à l'explication du chiffre, du résultat. O.K.? Alors, l'importance dans les indicateurs de performance, c'est d'en suivre l'évolution et c'est pour ça qu'on a fait aussi dans votre cahier un graphique qui nous permet de voir le résultat de 1997 et de 1996 et les ajustements, bien sûr, en cours d'année... enfin, pas les ajustements, mais les différences avec 1996.

**M. Gendron:** Ça va. Parce que là, c'est très clair sur le 7, la précision que vous apportez, qui était là de toute façon, dans le tableau, est très, très, très pertinente et illustre que vous n'avez pas déplacé ce que vous voulez évaluer.

**Mme Dionne-Marsolais:** L'objectif.

**M. Gendron:** Voilà.

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, non, non, l'indicateur demeure.

#### Traitement des plaintes

**M. Gendron:** Je voudrais juste compléter, par contre je l'ai oublié. À 5 et à 10, être alentour de 50 % de l'objectif sur des choses, en tout cas, qui ne m'apparaissent pas difficiles, j'aimerais entendre un peu plus d'explications vraiment techniques ou administratives. Répondre à une plainte écrite plus tard que 35 jours, qu'il y ait moins de 50 %, que c'est ça comme résultat, j'ai de la misère avec ça. Qu'est-ce qui fait que, administrativement, c'est dur comme ça de répondre à une plainte écrite plus tard... c'est-à-dire, que ça prenne plus que 35 jours, puis la même chose pour répondre à une lettre au plus tard 35 jours après sa réception? Qu'est-ce qui fait que c'est si dur que ça? J'aimerais ça comprendre ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est une très bonne question. Je veux juste apporter un commentaire. L'engagement 5, c'est répondre à une lettre, donc c'est toute la correspondance. L'engagement 10, c'est répondre à une plainte. Dans les deux cas, les résultats sont un sur deux, 50 %.

Il y a bien sûr le volume, sûrement, mais je vais demander à la sous-ministre d'expliquer non seulement les causes — et je suis certaine que le volume en est une importante — mais aussi les mesures qui sont prises ou qui vont être prises. Je dois informer cette commission que ces engagements-là, on les suit régulièrement et on a constaté aussi qu'il y avait un problème dans le traitement des plaintes en particulier, parce que, au niveau du cabinet ministériel, on reçoit les plaintes. Alors, c'est sûr qu'on

est à même de juger des taux de réponse, des délais, du degré de satisfaction, et autres. Alors, j'ai un travail en cours actuellement, j'ai demandé au ministre de regarder de manière très approfondie comment ça se passe: Je prends un bout de papier, c'est une plainte: Où est-ce que ça s'en va, où est-ce que ça circule, pourquoi ça prend tant de temps? Il y a un certain nombre de mesures qui ont été prises à court terme par la sous-ministre et il y en a d'autres qui s'en viennent. Je vais lui demander de compléter ma réponse sur le plan de ce qui est en voie de se corriger, du moins de s'améliorer. Mme Malo.

**Mme Malo (Nicole):** Merci. Au niveau de la correspondance, je voudrais faire une remarque d'ensemble sur la complexité de plusieurs des correspondances que nous recevons et qui explique une partie, qui fait que, même si nous étions à 100 % performants, nous aurions quelques difficultés, pour une certaine proportion de correspondances, à les régler à l'intérieur du 35 jours, parce que ces correspondances-là — et là je réfère à l'engagement 7, donc le type de correspondance au numéro 7 — ce sont des correspondances qui sont soit des requêtes pour faire réviser le dossier, qui sont des... Alors, certaines sont des correspondances simples, une information relativement sommaire, et d'autres sont des demandes assez complexes de faire une révision globale du dossier, et là ça demande des analyses et du travail plus sophistiqué.

**M. Gendron:** Un instant. Vous parlez de quoi, de 10 ou 7?

**Mme Malo (Nicole):** Le 7.

**M. Gendron:** Oui, 7, c'est réglé.

**Une voix:** Non, non, 5.

**Mme Malo (Nicole):** Excusez, 5.

**M. Gendron:** O.K

● (10 h 40) ●

**Mme Malo (Nicole):** Excusez-moi, le 5, la correspondance. Alors, il y a donc des problématiques évidentes. Dans la plupart des dossiers, de façon générale, il n'y a pas eu des réponses écrites, mais il y a eu des communications verbales avec ou les représentants ou les citoyens en cours de traitement. Ceci étant, ce n'est pas plus satisfaisant d'avoir un objectif, bien évidemment. Et le plan de redressement que nous nous sommes donné, il est à deux niveaux: d'une part, augmenter les effectifs qui sont affectés à ces fonctions-là et réorganiser le travail de façon à pouvoir mieux discriminer entre les correspondances plus simples, plus complexes, et mieux réaligner le travail, de sorte que les améliorations sensibles sont notées et seront notées pour les prochains mois. Notre objectif, c'est vraiment d'avoir sensiblement augmenté ce pourcentage-là dans les prochains mois.

Quant aux plaintes, comme l'expliquait Mme la ministre, on a revu l'ensemble de nos processus et on est

en train de repenser aussi nos systèmes de traitement, et je peux vous dire que, déjà, au mois de février, on était rendu à 62 %, plutôt que 47 %, et notre objectif, c'est que, d'ici le mois de juin, on atteigne au-delà de 75 % et même 80 % au niveau du traitement des plaintes. Alors, nous nous sommes donné les moyens de redresser la situation.

**M. Gendron:** Quant aux plaintes...

**Mme Malo (Nicole):** Excusez-moi.

**M. Gendron:** Non, non, excusez-moi.

**Mme Malo (Nicole):** Il y a un événement dont on n'a pas encore parlé, qui a aussi affecté le niveau de performance dans les services, c'est aussi la phase de transition au niveau des départs du personnel, l'été passé, avec les programmes de départs assistés. Alors, avant que ces gens-là partent, qu'on ait pu voir l'état de la situation, voir si on pouvait ou non remplacer, comment nous pouvions remplacer, ça a aussi créé au ministère, comme, j'imagine, dans toutes les organisations, une certaine période d'organisation ou de réorganisation que, maintenant, nous avons franchie et qui va nous permettre de corriger le tir.

**M. Gendron:** Quant aux plaintes, M. le Président, je pense qu'il serait intéressant pour les membres de la commission, en tout cas, moi, ça m'intéresserait... Je ne veux pas savoir une ventilation très fine et détaillée des 3 000 plaintes puis la nature, mais on peut appeler ça, je pense, pour se comprendre, des blocs de plaintes qui reviennent plus que d'autres. J'aimerais ça être capable de porter un jugement qualitatif sur les plaintes qui reviennent plus souvent pour se faire un jugement, parce que, entre la nature des plaintes puis le délai de traitement, je peux être beaucoup plus compréhensible si je sais exactement c'est quoi, la nature de la plainte: elle est majeure, elle demande une vérification très importante parce qu'on se plaint d'une orientation ou d'une politique. Alors, pour être simple, là, est-ce que vous croyez, sans faire une recherche exhaustive, qu'il y aurait lieu de nous donner un peu plus d'encadrement ou de balises sur la nature des plaintes qui reviennent le plus souvent, genre une série, les séries, mais pas en 2001, là?

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, j'aimerais peut-être apporter deux... avant de demander à la sous-ministre de compléter, quantitativement et techniquement, dans la mesure du possible, cette réponse. Il y a trois catégories, si on peut dire, de plaintes. L'une, c'est par rapport à l'application de la Loi de l'impôt, donc c'est le degré de complexité, c'est une interprétation, enfin, ça a trait à une des facettes de la Loi de l'impôt. La deuxième catégorie, bien sûr, ce sont des plaintes quant à la façon, à la manière dont les personnes ont été traitées — ça, ce sont les plaintes qui ont trait au personnel — ou à la manière dont le dossier s'est fait — ça peut être la

technologie, le personnel — en fait, ça touche les gens du ministère. Il y a aussi des plaintes qui ont trait à tout le dossier de la lutte contre l'évasion fiscale, et ça, je pense que c'est important de le dire: plus nous allons avancer et progresser, plus nos chiffres de résultat, de récupération fiscale vont augmenter — c'est directement proportionnel — plus nous allons avoir une pression au niveau des plaintes. Je ne parle pas des correspondances, parce que les correspondances peuvent être de toute nature. Mais, au niveau des plaintes, en tout cas, par rapport à ce qui arrive par le biais du cabinet, qui ressemble à ce qui se passe dans nos bureaux aussi, parce que nous avons une équipe, il existe au ministère du Revenu une équipe qui s'occupe des plaintes et, donc, il faut s'attendre à ce qu'il y ait des réactions, qu'il y ait plus de demandes, de plaintes, d'interventions à tous égards... Donc, quand on regarde ce qu'on a fait depuis deux ans au niveau de la lutte contre l'évasion fiscale, il est normal que nous ayons des chiffres, à ce niveau-là, un peu plus élevés. Par contre, et je pense que c'est ce que la sous-ministre a expliqué tout à l'heure, on avait prévu une façon, à l'intérieur des budgets du ministère, de répondre et l'ajustement ne s'est pas fait. Avec les mesures de départs dont on a parlé tout à l'heure, on est quand même contraints par des budgets et par l'apprentissage aussi du personnel. Donc, je pense que ça s'explique.

Quant à la classification des plaintes, je ne sais pas si on a l'information, mais je vais passer la parole à Mme Malo qui va nous donner l'information que nous avons à cet égard-là.

**Mme Malo (Nicole):** Essentiellement, la majorité des plaintes qui viennent au ministère arrivent chez nous pour débloquer un dossier qui est souvent traité... On appelle ça, dans notre code, une lenteur administrative, mais ce sont des dossiers pour lesquels les gens n'ont pas eu de réponse en première instance, ont des difficultés à obtenir les décisions sur leur dossier.

**M. Gendron:** Donc, c'est des plaintes de délais.

**Mme Malo (Nicole):** C'est des plaintes de délais, mais des délais qui sont toujours liés ou très souvent liés à la complexité du traitement en première instance des dossiers. C'est majoritairement ça. Il y a aussi des plaintes, bien sûr, comme le disait Mme la ministre, sur les comportements, mais elles sont plus...

**M. Gendron:** Je conclus là-dessus rapidement. Moi, ce que j'aurais voulu... Parce qu'on le sent dans les explications quand même rapides, il y a des plaintes de forme, il y a des plaintes de fond, il y a des plaintes de délais. C'est un peu ce que j'aurais voulu avoir, une petite grille pour être capable de dire: Bien, dans le fond, oui, il y a du délai plus long que je souhaite. Sauf que, si j'apprenais que 85 % des plaintes, c'est lié à l'interprétation de la Loi du ministère du Revenu, bien, je vais dormir mieux, parce que c'est légitime, ça n'indique pas que le ministère est négligent, ne fait pas son travail. Vous

comprenez? L'objectif, c'est très simple, c'est être capable de porter un jugement plus qualitatif sur l'obligation de résultats que vous vous êtes donné liée à la nature des plaintes. Si c'est toutes des plaintes de forme, je m'en fous un peu. Si c'est des plaintes de fond, je «feel» plus inquiet. Voilà.

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, sur la question des plaintes, ce qui est important, c'est l'évolution de notre performance pour que ce soit ou stable ou que ça s'améliore. Je pense que c'est pour ça qu'on a un engagement à ce niveau-là. Quant au contenu, pour moi, une plainte, quelle que soit son origine... Peut-être parce que je viens d'un secteur où le client était notre raison d'être, et c'est un peu ce que nous souhaitons accomplir au ministère du Revenu...

**M. Gendron:** Ça va prendre combien de temps?

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est long parce qu'il y a beaucoup de monde et parce que c'est un changement de culture profond pas seulement au niveau du ministère du Revenu, mais au niveau du gouvernement. Le citoyen devrait être au centre de toutes nos décisions. Depuis à peu près deux ans, le ministère a entamé une grande réforme de services à la clientèle et on a changé l'identification de la personne, on l'a appelée «un client». Donc, le contribuable, le mandataire est devenu un client. Il est devenu au centre de notre organisation. Mais toute organisation, quelle qu'elle soit, et puis, par expérience, j'ai fait de la réorganisation dans les entreprises, ça prend du temps. Ces changements-là ne se font pas en dedans de 24 heures dans une organisation de 8 000 à 10 000 personnes aussi régionalement distribuées. C'est pourquoi, dans les programmes du ministère, il y a un programme de formation. C'est une culture que nous devons changer et qui est en voie de changer. D'ailleurs, ces manifestations d'engagements qui ont déjà été identifiés dans le passé, que nous suivons, c'est là qu'on peut voir si on s'améliore ou si on se détériore. Il y a des circonstances qui font qu'à des moments donnés il peut y avoir des pointes. La lutte à l'évasion fiscale en est une.

● (10 h 50) ●

J'hésiterais beaucoup, moi, à qualifier les plaintes en dehors des trois blocs dont j'ai parlé, parce que le ministère administre des programmes pour des tiers, donc, dépendant de la clientèle de ces tiers-là, il y a un mécanisme aussi là, il y a un volume important au niveau du type de traitement et, donc, des plaintes qui sont susceptibles de venir. À titre d'exemple, on a créé cette année, de concert avec la Fédération de l'entreprise indépendante qui avait fait, vous vous en souviendrez peut-être, une étude exhaustive de ses membres et de leur perception du ministère du Revenu... Ils sont venus nous présenter le résultat de cette étude-là et, à la suite de cette étude-là, on a mis sur pied avec eux un groupe de travail pour identifier tous les irritants entre le ministère et les entreprises, surtout les petites et moyennes entreprises, parce que la Fédération de l'entreprise indépendante, c'est

surtout des petites et moyennes, et ça a permis d'améliorer beaucoup et donc de réduire aussi les critiques et les plaintes qui venaient de ce secteur-là. Et on l'a fait aussi, notamment au niveau de la lutte contre l'évasion fiscale, on l'a fait avec certains secteurs, notamment dans la restauration. On a créé un groupe de travail employés-employeurs pour justement améliorer le rodage pour l'implantation de la loi n° 161. Alors, ce sont des mesures très concrètes que l'on prend et qui vont se traduire de mois à mois par les taux. Mais la réponse aux plaintes, c'est une préoccupation, et, pour moi, quelle que soit la plainte — et je sais que mes collègues partagent cet avis-là — toutes les plaintes sont importantes, doivent être répondues. Mais c'est un changement fondamental de culture.

**M. Gendron:** Là-dessus, l'attitude contraire d'un ministre du Revenu ou d'un ministre du Revenu, je veux dire... Il faut que vous soyez imprégnée de cette réalité-là.

**Mme Dionne-Marsolais:** Tout à fait, et je partage entièrement. Et je peux dire que, dans l'ensemble de la direction du ministère, cette attitude-là est partagée, et là c'est le travail de la faire descendre, parce qu'on fonctionne avec des grandes bureaucraties, c'est sûr, hein. Toute grande administration, qu'elle soit publique ou privée, a sa bureaucratie, c'est normal.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Je vous remercie, Mme la ministre. Je souhaite la bienvenue au député de Jeanne-Mance à cette commission et je lui accorde la parole.

#### Définition fiscale du travail bénévole

**M. Bissonnet:** Merci, M. le Président. Alors, le citoyen doit être au centre de nos décisions. Je trouve ça excellent.

Je voudrais parler, Mme la ministre, de tous les gens, beaucoup de personnes qui font du bénévolat. Ils apportent leur contribution en faisant du bénévolat au niveau des réseaux d'entraide, au niveau des CLSC, partout en province. Et, eux, ils ne sont pas des travailleurs autonomes, ce sont des gens, souvent, qui sont à leur retraite, d'autres, des personnes qui sont sur l'aide sociale, qui ont des enfants qui vont à l'école, donc qui aident les réseaux d'entraide, les CLSC à faire du transport, et ils sont rémunérés 0,30 \$ le kilomètre. Alors, est-ce que, au ministère, on considère qu'un bénévole qui fait du transport à un CLSC, qui fait du transport à un réseau d'entraide, qui n'est pas salarié d'aucune façon, qui reçoit un montant de 0,30 \$ le kilomètre... est-ce que vous considérez ça comme un revenu autonome ou un revenu d'entreprise? Première question. Puis là je vais vous expliquer un cas après.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui. Alors, j'ai été informée de votre préoccupation. Je vais demander à la sous-ministre, spécifiquement à la question que vous posez, de répondre à cette question-là.

**M. Bissonnet:** Je vais continuer mon exposé, peut-être que ce sera plus clair.

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, non, mais votre question est claire: Est-ce que, dans le cas...

**M. Bissonnet:** Elle est claire, mais je vais revenir après. Allez-y, et je vais revenir après.

**Mme Dionne-Marsolais:** D'accord.

**Mme Malo (Nicole):** À votre question qui dit: Est-ce que vous considérez que faire du bénévolat et se faire rembourser 0,30 \$ le kilomètre, est-ce que c'est être une entreprise? C'est ça?

**M. Bissonnet:** Un revenu d'entreprise ou un travailleur autonome, si c'est comme ça qu'on considère ça à votre ministère.

**Mme Malo (Nicole):** Je pense qu'il faudra voir les situations qui seront déposées pour analyse. Si une personne fait quelques transports à l'occasion, on pourra dire qu'il n'y a pas une fonction d'entreprise ou il n'y a pas une fonction de travailleur bénévole, c'est un remboursement pour des frais encourus dans ce cadre.

Par ailleurs, j'ai vu sur mon bureau à la fin de la journée, quand je suis arrivée, un dossier, une situation particulière. J'aimerais que nous poursuivions cette analyse-là au ministère à partir d'un cas particulier. Je ne sais pas si vous vous souvenez, il y a de ça, je pense, presque un an, un an et demi, deux ans, il y a eu un long débat sur la place publique entre les détenteurs de permis de taxi et les bénévoles qui travaillent et qui font du transport de personnes ou de biens pour des organismes sans but lucratif. Et ce que j'en comprends, parce que je n'ai pas procédé finement à l'analyse de la situation que vous me déposez, il est possible que le cas que vous déposiez, ce ne soit vraiment pas un cas de travailleur autonome et qu'effectivement cette personne-là soit bien fondée de ne pas accepter cette hypothèse-là. Mais, dans d'autres cas, peut-être que ce ne sera pas nécessairement le fait. Si, par exemple, une personne travaillait à plein temps, 200 jours par année, à peu près huit heures par jour, et qu'elle en faisait une activité qu'elle peut considérer comme bénévole, mais que, dans le fond, la façon d'être rémunérée, c'est par les allocations qu'elle peut recevoir, là ce serait peut-être différent. Je le fais sous forme d'hypothèse parce que vous savez que chaque cas peut être individuel. S'il s'agit, par ailleurs, d'un bénévolat très, très différemment... Alors, il faut vraiment regarder.

On peut, je pense, difficilement poser un jugement général et dire que tout bénévolat présenté n'est pas du travail, n'est pas soit du travail salarié, parce que, dans d'autres cas, et j'ai vu certains cas sur mon bureau où, par exemple, des bénévoles qui étaient à la limite d'être des salariés ou de devoir être considérés comme salariés à cause de la régularité, etc., parce qu'il y a des lois sur le

travail, ou des travailleurs autonomes... Donc, sur la base du principe, ce n'est pas une situation pour laquelle on peut dire: Dans tous les cas, on va devoir trancher en disant que tout bénévolat n'est pas du travail. Il faut regarder chacune des situations pour voir. Et on sait, dans le réseau de la sécurité du revenu, d'où je viens, les débats qu'il pouvait y avoir, entre autres, et les discussions qu'il pouvait y avoir entre des associations de type sans but lucratif avec partie bénévole et moins bénévole qui encadraient des gens dans le soutien à domicile ou autrement et qui avaient comme contestation ou, en tout cas, des discussions très serrées sur le statut de travailleur ou de non-travailleur de ces personnes-là. Donc, c'est une zone d'intervention assez délicate, assez complexe. C'est évident pour nous que, si une situation est une situation de bénévolat de façon très évidente, ça ne va pas être considéré comme un travailleur autonome et comme une entreprise. Mais chaque cas doit être étudié au mérite.

**M. Bissonnet:** Juste pour résumer rapidement. C'est une jeune dame — d'ailleurs, je suis autorisé à parler en son nom, je ne mentionnerai pas son nom — c'est une dame qui a fait ce travail-là dans le CLSC de Chertsey, Matawinie. Évidemment, il y a des distances qui sont longues. Elle va chercher des prélèvements d'urine, elle va porter ça au laboratoire. En tout cas, c'est un travail... C'est une femme qui est sur l'aide sociale, une femme qui a deux enfants, monoparentale.

Donc, elle est déménagée à Montréal, et là elle est retournée aux études. En retournant aux études, elle a fait une demande de prêts et bourses. Mais, compte tenu que le CLSC, le transport qu'elle a fait à 0,30 \$ le kilomètre, ils lui ont donné ça comme revenu, bien, au niveau des prêts et bourses, elle a été pénalisée, parce que, au lieu d'un salaire de l'aide sociale de 12 000 \$ ou 13 000 \$, parce qu'elle a deux enfants, une femme seule, ça a monté à 16 000 \$. Alors, on a coupé ses prêts et bourses à cause de ça, parce qu'on lui a dit: Bien, vous avez fait du bénévolat... Ses deux enfants vont à l'école, elle aide le CLSC, elle fait le travail ambulatoire qu'on donne au CLSC, cette jeune dame là fait le transport bénévole, sans salaire. Puis elle a fait ça, c'était la troisième année qu'elle faisait ça.

Les deux premières années, elle a reçu un T4 du CLSC. Elle a alors soumis toutes ses dépenses, tous ses «bills» de gaz, tout son kilométrage, et puis ça a été correct. Mais, en 1996, on lui a demandé, elle a transmis encore toutes ses données, mais là ça ne bouge pas. Alors, elle est pénalisée. Là, elle se cherche un emploi. Elle a fini son Université du Québec à Montréal, et là, évidemment, si elle ne se trouve pas un emploi, elle va être obligée de retourner à l'aide sociale. Mais, si elle retourne à l'aide sociale, tout ce système-là, le bénévolat qu'elle a fait, c'est un maudit problème. Alors, je vais vous donner tous les documents, et j'apprécierais...

Deuxième dossier. Vous savez que les députés, on vit avec nos dossiers de comté. Hein, ils viennent nous voir, le monde pense que... On vit avec ça, puis on dort avec ça, puis ça nous fatigue, puis on aime ça quand ça va

vite. Moi, j'ai un monsieur dans mon comté qui, lui, est pensionné de l'Alberta. Il est membre du local 448 Pipeline en Alberta. Ça fait six ans qu'il est à sa pension. Lui, à chaque année, pour que sa pension en Alberta puisse être indexée, il est obligé de payer sa contribution syndicale. S'il ne paie pas sa contribution syndicale, sa pension n'est pas indexée. La pension étant indexée à chaque année, vu qu'il demeure au Québec, il paie ses impôts au Québec, donc l'indexation de sa pension augmente, donc il paie plus d'impôts au Québec. S'il ne paie pas sa cotisation syndicale, sa pension n'est pas indexée, donc il paie moins d'impôts au Québec.

• (11 heures) •

Au ministère du Revenu, vous n'acceptez pas que, lui, il doive être obligé, qu'il n'a pas le choix s'il veut que sa pension soit indexée, vous n'acceptez pas qu'il puisse déduire sa cotisation syndicale, mais vous acceptez l'indexation de ses revenus. Et il a fait une plainte, c'est allé chez vous. Probablement que dans votre loi, quand un employé ne travaille pas ici, qu'il n'est pas syndiqué ici, il ne peut pas déduire. Mais, lui, il doit payer pour que la pension continue à s'indexer, c'est la loi en Alberta. Je vous donnerai les documents. J'aimerais que vous regardiez ça aussi parce que je trouve que c'est anormal.

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, je prends note, M. le Président, puis on va regarder attentivement les deux cas de comté du député de Jeanne-Mance.

**M. Bissonnet:** C'est des cas de principe plutôt que des cas de comté. Des cas de principe.

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est des cas difficiles.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ça va, M. le député de Jeanne-Mance?

**M. Bissonnet:** Oui. Je vais venir vous voir plus souvent.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Vous êtes bienvenu, parce que souvent le cas d'un comté reflète le problème de plusieurs comtés.

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, ça me fait toujours plaisir de répondre à mes collègues quand je peux accélérer ou s'ils ont des informations de cette nature. Ce n'est pas nécessaire de faire des commissions parlementaires à chaque fois. Ha, ha, ha! Il y a un moment pour ça puis il y a des ressources pour ça.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député de Crémazie.

#### Approche-client et formation des employés

**M. Campeau:** Ah! Merci, M. le Président. Moi, je veux revenir sur l'image du ministère du Revenu. Dans un monde idéal, il n'y aurait pas de taxes, il n'y aurait pas

d'impôts, ce serait meilleur pour l'économie, mais il semble que c'est un mal nécessaire. Le Revenu a donc un travail très délicat. Il est pris à faire ça. Mais il faut que les gens du Revenu aiment ça quand même faire leur travail. Si c'est ce que j'ai dit, ils se rappellent ça chaque matin, disant: On a donc une job qui est dure, on n'est pas aimé des citoyens, il y a ci, il y a ça, ça ne marchera pas très bien. Alors, il faut qu'ils aiment leur travail.

Si on est bien reçu au Revenu, par qui que ce soit, bien, le citoyen trouve ça normal. S'il est mal reçu, il trouve ça anormal. Alors, moi, je veux bien féliciter ceux qui reçoivent bien le monde, mais c'est quand même juste normal de bien le recevoir parce que, vous l'avez dit tout à l'heure, Mme la ministre, c'est la clientèle

Dans l'entreprise, on dit toujours aux gens: N'oubliez pas — le dépanneur, la personne qui sert chez Provigo ou ailleurs — celui qui paie votre salaire à la fin de la semaine, c'est celui qui vient acheter chez vous. Alors, le ministère du Revenu puis tous les fonctionnaires, mais surtout le ministère du Revenu, ceux qui paient le salaire des fonctionnaires du ministère du Revenu, c'est la personne qui fait affaire avec le ministère du Revenu avec son rapport d'impôts. Qu'on aime ça ou qu'on n'aime pas ça, que ça soit un principe de dire «ce n'est pas bien de dire ça», c'est quand même ça pareil. Si le citoyen n'était pas là, il n'y en aurait pas d'employés au ministère du Revenu puis il n'y aurait pas de salaires qui seraient payés.

Mais le citoyen a quand même une peur du Revenu parce qu'il se présente devant quelqu'un qui va le juger. Même un citoyen honnête qui fait bien son rapport d'impôts, il a toujours la peur d'en oublier, puis de paraître, puis de se faire critiquer. Il y a aussi la perception. Mon collègue n'aimera pas ça, la perception. Mon collègue de l'Abitibi va dire: Le mot «perception», ce n'est pas assez fort. Je vais expliquer mon mot «perception». Si, Mme la ministre, je pense que vous êtes malhonnête, si je dis «ma perception est que vous êtes malhonnête», c'est aussi pire que la réalité, si vous l'êtes ou ne l'êtes pas. La perception, c'est très fort.

Mais, au Revenu, il y a un pouvoir énorme. Comment jauger ce pouvoir-là par l'employé du ministère du Revenu? Comment faire pour qu'il réalise qu'il a un pouvoir énorme et, d'autre part, qu'il ne doit pas en abuser? Quand il parle à un citoyen, comment il peut faire pour le mettre à l'aise de discuter franchement avec lui, aller chercher sa confiance en sachant qu'il ne lui jouera pas de tour puis que ce n'est pas parce qu'il va déclarer bien comme il faut son rapport d'impôts cette année que le Revenu va retourner en arrière puis qu'il va se faire attraper? Alors, c'est tout un...

Ma question suivante: Pour faciliter le travail de l'employé du ministère du Revenu... J'admets qu'elle est peut-être complexe, j'élargis ma question: Comment utiliser les employés pour qu'ils soient en mesure de bien servir — vous avez parlé du client — le client ou la cliente?

Quand on regarde les formulaires... Je vais poser la question, puis je pourrais y répondre pour donner les explications. Mais quand on regarde un formulaire

d'impôts — on vient de les faire — je te dis qu'il faut que tu sois reposé le matin pour faire ça. Parce que si tu fais ton rapport d'impôts le soir, surtout si tu es ministre ou sous-ministre puis que tu as été en commission toute la journée, je te dis que ça doit te passer par-dessus la tête. Parce qu'il faut que tu aies l'esprit éveillé pour comprendre chacune des lignes, repousser toutes tes annexes, aller lire ton formulaire à la page 34, revenir à la page 36, puis là, il y a un ajustement. Ta cotisation du Fonds de santé et sécurité, il faut que tu la mettes à deux places.

Si c'est au fédéral, c'est encore pire. Ta pension de vieillesse — parce que, moi, je suis chanceux, j'ai ma pension de vieillesse — il faut que tu la déduises à quatre places! Ce n'est pas des farces. Je reçois ma pension de vieillesse, moi, Mme la ministre. Je ne sais pas combien je reçois. Bien, je la mets dans mon revenu, après ça, je l'enlève. Après ça, je la remets à la fin, puis je l'enlève. Finalement, je ne reçois pas une maudite cent. Mais dans mon rapport de revenus, il faut que je la mette quatre fois. Vous ne pensez pas que ça n'a pas de bon... Ce n'est pas parce que je veux critiquer le fédéral, là, mais dans ce rapport du fédéral, c'est comme ça. Et je ne veux pas exempter le ministère du Revenu. Le ministère du Revenu, il faut que je la passe trois fois. Alors, j'ai sauvé une fois — trois fois — mais je n'en reçois pas plus.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Campeau:** Bon. Voyez-vous, les formulaires, comment est-ce que c'est compliqué? Puis, moi, je suis supposé connaître ça. Quand je fais mon rapport d'impôts, je passe pour quelqu'un qui connaît ça, faire un rapport d'impôts. Je suis assez gêné de dire que je ne connais pas ça, ayant été ministre du Revenu un bout de temps. J'espère que vous faites votre rapport d'impôts vous-même, Mme la ministre.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Une voix:** Ce n'est pas une question.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** La ministre n'est pas obligée de répondre aux questions.

**M. Campeau:** Bon. Mais je reviens quand même...

**Mme Dionne-Marsolais:** Cela relève de la vie privée.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Campeau:** C'est un outil, le formulaire, puis je reviens à toujours aider l'employé du ministère du Revenu à bien aider son client. Alors, les formulaires, est-ce qu'il n'y a pas encore moyen de les améliorer? Je comprends qu'au Québec c'est plus difficile, parce qu'on se sert du ministère du Revenu pour plusieurs choses. Par exemple, cette année, là, on s'en sert pour le 175 \$ de...

Ça, c'est une aberration! Ça, c'est un service, l'assurance, là. Il y avait 1 200 000 citoyens au Québec qui n'avaient pas d'assurance, maintenant, ils en ont une. C'est un bon coup d'avoir fait ça parce que maintenant il y a une meilleure justice sociale, si on veut. Mais on charge ça au Revenu, 175 \$. Alors, c'est encore le ministère du Revenu qui a à porter le fardeau de 175 \$ qui est ni plus ni moins qu'un service, de l'assurance, puis le ministère du Revenu porte ça. Mais en tout cas!

Ça fait que les formules sont très compliquées. Je le comprends. Autrement dit, je pose la question puis je suis en train d'y répondre. Mais y aurait-il moyen, encore, de l'améliorer, cette affaire-là? Parce que, souvent, au bas, on va lire une recommandation, au bas de votre rapport d'impôts, du Revenu. Tu es tellement habitué de la voir que tu ne la lis plus. Pourtant, elle est importante à lire. Comment on peut faire, chaque année, pour faciliter la vie des citoyens, puis, partant, la vie des employés du ministère du Revenu qui doivent répondre à ça?

Vous avez dit, tout à l'heure... Je continue sur l'autre question, puis je vous laisserai répondre par la suite, si vous voulez bien. Vous avez dit: C'est une grande entreprise, le ministère du Revenu, et on veut avoir un meilleur contact avec le citoyen, mais c'est long, c'est long.

Je vous fais juste remarquer que, dans une grande entreprise, quand ça va mal, puis qu'il s'agit de retourner ça, de faire du ménage, là, dans un an, la restructuration est faite. Ce n'est pas parce que vous avez une grande, grande entreprise que ça va prendre des années et des années. Si votre structure est bien faite, que votre message passe à chacune des têtes de structure, chacun des cadres va passer son message. Parce que vous, vous n'irez pas passer le message dans chacune des structures, s'il y en a 124. Alors, vous, vous les passez aux 124; ça descend après.

Alors, après un an, votre ménage, il devrait être fait dans le ministère du Revenu, là. Je pense qu'il faut faire les efforts nécessaires puis avoir des pouvoirs, je ne dirais pas de sanction sur les cadres qui ne passent pas votre message, mon mot n'est pas correct, «sanction», des pouvoirs de motivation, je ne sais pas quoi, bon.

Ma question principale. Je reviens à l'employé qui répond au citoyen, qui est généralement bon. Comment on fait pour le rendre meilleur? En lui fournissant des outils encore plus simples, en simplifiant les rapports d'impôts. Je vous le dis, j'aimerais ça que vous fassiez un exercice: Combien de citoyens au Québec font leur rapport d'impôts eux autres mêmes, peuvent le faire? D'abord, deux critères: Combien peuvent le faire? Deuxièmement, une fois qu'on a trouvé ceux qui le font, combien peuvent le faire sans se choquer?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, M. le Président, d'abord, combien font leur rapport d'impôts sans se choquer? Moi, je serais portée à croire qu'il n'y en a pas.

**M. Campeau:** Bon.

**Mme Dionne-Marsolais:** Parce que personne n'aime payer ses impôts. Je ne connais personne qui soit content de remplir son rapport d'impôts, sauf peut-être...

**M. Campeau:** Sauf s'ils en retirent.

**Mme Dionne-Marsolais:** ... des étudiants qui font leur rapport d'impôts et qu'ils ont un retour d'impôts parce que, effectivement, ils ne paient pas d'impôts puis on leur en a retenu à la source pendant les vacances. Je me rappelle de ça. Moi, quand j'étais étudiante, j'aimais ça faire mon rapport d'impôts parce que j'avais un retour. Mais c'est à peu près les seuls. Personne n'aime ça, faire son rapport d'impôts, parce que, effectivement, c'est des chiffres. C'est un formulaire de calculs, c'est complexe, et, comme c'est un formulaire de calculs, il y a des vérifications, des validations, corroborations, etc

• (11 h 10) •

Donc, je pense que, sur le plan du formulaire, notre gouvernement, et le député de Crémazie le sait, a annoncé dans son budget qu'il y aurait, pour l'année 1998, un nouveau formulaire. Donc, l'an prochain, nous aurons une déclaration simplifiée sur laquelle on a une équipe qui travaille intensément pour alléger et faciliter. Donc, ça, c'est une première mesure concrète que notre gouvernement a prise et que le ministère du Revenu a le fardeau, vous l'avez bien dit, de livrer de la manière la plus efficace et la plus simple possible.

D'ailleurs, une des raisons pour lesquelles les fonctionnaires participent aussi à ces discussions à nos engagements financiers, c'est aussi pour retourner à leurs bureaux avec des préoccupations et des idées qui se dégagent de nos discussions en commission. Donc, on a avec nous la directrice des communications qui est responsable de toute la question des formulaires, et elle pourrait témoigner des discussions que nous avons à ce sujet-là régulièrement, parce que nous partageons tous la préoccupation du député de rendre un formulaire plus simple, plus facile.

Maintenant, est-ce que ça va éviter que les gens s'enragent? Je ne pense pas, moi, parce que c'est normal, tout formulaire indispose l'être humain. Alors, quand c'est un formulaire de calcul, c'est encore une indisposition plus grande.

Vous avez dit: Est-ce qu'il y aurait des façons d'outiller les employés à répondre au contribuable, donc au client, pour que le client... Malgré la difficulté qu'il a à parler des impôts et à regarder ses cotisations, le cas échéant, je pense qu'il y a deux qualités particulières que nous devons rechercher au ministère du Revenu et qui sont importantes, qui sont d'ailleurs dans nos façons d'évaluer le personnel: c'est l'éthique. Nous avons produit un document l'an passé sur Tolérance zéro, pour toute la question de l'éthique, où nous avons, comme dans la grande entreprise, sensibilisé tous les gens du ministère à l'importance que le gouvernement accordait à l'éthique, et, évidemment, l'empathie, qui est une qualité essentielle en

plus de la formation et des autres qualités qui sont requises des employés.

J'aimerais peut-être demander à nos deux sous-ministres adjoints, Mme Montsion, qui est sous-ministre pour la région du Montréal métropolitain, et Mme Vaillancourt, qui est sous-ministre pour la région de la capitale, si elles peuvent témoigner de la façon dont le citoyen qui se présente à leurs bureaux, finalement... si effectivement, enfin, elles peuvent réagir aux propos que vous avez tenus quant à la façon de servir les clients, quant aux plaintes. Est-ce que, effectivement — on fait certainement des sondages et tout ça — la population a des... Quelles sont, finalement, les principales critiques que les contribuables peuvent faire au niveau du service à la clientèle? Alors, on peut peut-être commencer par Mme Vaillancourt, et, après ça, Mme Montsion

**Mme Martel-Vaillancourt (Francine):** Francine Martel-Vaillancourt. On a entrepris une démarche il y a un peu plus d'un an — Mme la ministre et Mme Malo en parlaient tout à l'heure — de régionalisation de nos activités. Un des éléments importants de cette démarche-là, c'était un rapprochement de la clientèle et une meilleure connaissance; ça visait une meilleure connaissance des besoins de la clientèle. En régionalisant nos activités, on a concentré l'ensemble des opérations du ministère dans une perspective régionale et on a mis en interrelation nos gens entre le service à la clientèle et la vérification, de façon à ce que les uns et les autres permettent une meilleure connaissance du bassin de clientèle qu'ils avaient à desservir. On a noté que cette approche-là porte fruit, parce que ça fait déjà maintenant plus d'un an que, dans certaines régions, on a établi cette approche-là.

On a aussi fait des sondages — Mme la ministre en parlait tout à l'heure — avec la Fédération canadienne des entreprises indépendantes sur la qualité des services que nous offrons dans différentes régions; on l'a fait au niveau de cinq régions. On vient de recevoir les résultats de cette évaluation-là, plus précise, plus spécifique, et on est en train de modifier encore notre approche par rapport au traitement des clientèles, particulièrement les mandataires, de façon à mieux les servir dans leurs demandes

On a aussi mis en place une approche de polyvalence au niveau de nos employés qui sont en service direct avec la clientèle de façon à être capable de... Parce que nos employés en téléphonie, en correspondance et en accueil, ils ont les mêmes qualifications. Donc, si on est capables d'y aller dans une approche de polyvalence, on va être en mesure de mieux gérer nos périodes de pointe ou nos variations dans les services, autant en téléphonie qu'en correspondance ou en accueil. Donc, ça va nous permettre encore une fois de beaucoup mieux servir notre clientèle.

On est en révision constante de nos processus, de nos façons de faire. Je pense que le guichet unique, c'est un bel exemple de...

**M. Campeau:** Mais êtes-vous capable de me dire que quelqu'un qui répond au téléphone à 9 heures le matin

ou à 17 heures le vendredi, il va avoir une voix aussi souriante tout le temps?

**Mme Martel-Vaillancourt (Francine):** Évidemment, je pense que, à la fin de la semaine, chacun a son niveau de fatigue, mais, nonobstant ça, ce qu'on essaie d'inculquer aux employés, c'est vraiment de développer une attitude de service à la clientèle. On a donné de la formation à nos employés sur les façons de traiter avec les contribuables et les mandataires.

**M. Campeau:** Mais au-delà de cette formation-là, madame, il y en a des individus qui ne sont pas faits pour ça. Ce n'est pas de leur faute, ils ne sont pas dans le bon élément. Est-ce qu'on les garde pareil ou si on les envoie dans un service qui n'est pas directement avec la clientèle, on utilise leurs talents ailleurs, leurs autres talents? Ce n'est pas tout le monde qui est fait pour ce contact-là.

**Mme Martel-Vaillancourt (Francine):** On le fait, effectivement. S'il y a des gens qu'on s'aperçoit, par exemple, qu'ils ont de la difficulté à travailler en téléphonie, on va les concentrer dans certains types de fonctions où ils n'ont pas à avoir accès à la clientèle. Ça, on l'a fait. On l'a déjà fait, le déplacement d'employés dans cette perspective-là.

**M. Campeau:** Puis ça ne veut pas dire qu'ils ne sont pas bons. C'est leurs talents.

**Mme Martel-Vaillancourt (Francine):** C'est ça. Exactement.

**Mme Dionne-Marsolais:** Avant de passer la parole à Mme Montsion, la sous-ministre aimerait peut-être ajouter un complément d'information concernant la formation ou l'approche-client.

**Mme Malo (Nicole):** Moi, je voudrais témoigner de la préoccupation, je dirais, de la très grande majorité des employés du ministère justement à bien servir leur clientèle avec, M. le député l'a bien expliqué, cette difficulté inhérente à la fonction d'un ministère du Revenu de bien établir, disons, entre sa fonction de percepteur, de vérificateur et de service à la clientèle... J'ai personnellement tenu, la dernière année, des rencontres avec des groupes d'employés. J'en ai rencontré plus que 1 000 dans des séances de travail de deux heures. Il n'y a pas un de ces groupes qui ne m'a pas soulevé spontanément ses préoccupations pour le service à la clientèle, où les employés nous ont demandé plus de formation, ont véhiculé des préoccupations sur un meilleur outillage, un meilleur équipement.

Alors, moi, je veux témoigner de ça, parce que je pense qu'il faut le dire: Les employés veulent. On a réorganisé nos services à la téléphonie de façon à leur donner aussi une plage horaire le mercredi matin, comme cela se fait à la Société de l'assurance auto ou à la Sécurité du revenu. Donc, nos bureaux ouvrent un peu plus tard le

mercredi matin pour nous assurer... Parce qu'avant on était toujours en processus de service et il n'y avait pas de plage permettant de former nos employés. Alors, on avait aussi une difficulté d'organisation de nos services dans la mesure où on était obligés de sortir les employés tout le temps. On n'avait pas notre personnel pleinement utilisé au service. Ça, ça a permis aussi aux employés et aux gestionnaires de pouvoir ramasser leurs employés et leur retourner de l'information sur des situations complexes beaucoup plus facilement.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Mme Montsion, peut-être.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui. Mme Montsion, pour Montréal métropolitain.

**Mme Montsion (Rollande):** Rollande Montsion. Alors, à ce qui vient d'être dit, je crois que ce que je peux ajouter, c'est simplement que nous essayons de jouer sur plusieurs fronts pour arriver à ça vu qu'on a fait un virage majeur au ministère et que la complexité de ce dont le ministère s'occupe grandit.

Il y a bien sûr le choix des employés, comme vous avez mentionné. Il y a des gens qui ne sont pas faits pour faire certaines choses, et c'est à l'essayer qu'on s'en est rendu compte. Mais les employés aussi en sont très conscients et ils sont très préoccupés par ça. Quelqu'un, par exemple, qu'on avait déplacé... Comme on avait un problème très aigu en téléphonie, on avait demandé à des gens de la correspondance d'aller donner un coup de main parce qu'ils connaissent bien les complexités. Eh bien, on s'est aperçu que plusieurs de ces gens-là stressaient énormément au téléphone; donc, ils n'avaient pas un bon contact avec la population. Alors, ça, on est conscients de ça, et on fait des efforts au niveau des choix des gens, mais ça non plus, ça ne se fait pas très, très rapidement.

On s'est aussi rendu compte que les employés qui voulaient donner un bon service arrivaient à le faire avec un stress moindre s'ils avaient plus d'informations. Donc, ils ont demandé plus d'informations, parce que tu n'es pas très à l'aise de donner des réponses aux clients si tu n'es pas très à l'aise toi-même dans le contenu de ce que tu réponds. Alors, on s'est donné la plage hebdomadaire pour pouvoir donner une meilleure information à nos employés.

• (11 h 20) •

On joue aussi sur la formation en tant que telle, c'est-à-dire d'axer les services et de sensibiliser les employés au fait que si tu te lèves de mauvaise humeur, tu es plus sensible à quelqu'un qui va t'arriver de mauvaise humeur. Alors, sois simplement conscient de ça et, s'il y a quelqu'un qui arrive de mauvaise humeur, bon bien, respire par le nez et ça va s'arranger. Donc, on donne de la formation de cette nature aussi à nos employés.

On joue sur plusieurs fronts. On joue aussi sur leur responsabilité, l'imputabilité. On les a rendus plus responsables de leurs horaires de travail. Par exemple, une personne au téléphone à qui on disait: Tu as sept heures dans une journée, il faut que tu sois au téléphone le plus

longtemps possible. Ta pause-café, c'est à telle heure. C'était organisé: Tu peux aller à la salle de bains seulement à ta pause-café, etc.

On s'est rendu compte que si on donnait à l'employé une plus grande responsabilisation de sa journée — arrange-la comme tu veux, ta journée, mais il faut que tu sois un minimum de cinq heures au téléphone — les employés augmentaient le nombre d'appels qu'ils prenaient, ils avaient moins de problèmes à prendre les appels et ils étaient plus que cinq heures au téléphone.

Quand tu reçois 10 appels en ligne ou on t'engueule parce qu'on a attendu longtemps, tu prendrais peut-être ta cigarette maintenant ou ton café maintenant plutôt qu'à l'heure où tu es cédulé pour aller le prendre. Alors, les employés n'en ont pas abusé. Donc, ce que je voulais ajouter, c'est qu'effectivement on travaille sur plusieurs fronts pour ce volet qui est des attitudes et de la réceptivité à la clientèle, mais les employés le demandaient déjà et ils étaient très conscients de ça. Merci.

**Mme Dionne-Marsolais:** En terminant, M. le Président, j'aimerais peut-être indiquer qu'on consacre 4 % des coûts de notre masse salariale à la formation de nos employés et que tout ce virage client porte fruit, je pense. Ça n'empêche pas le ministère d'assumer le fardeau de la collecte des impôts. Comme le député de Crémazie l'a dit tout à l'heure, c'est vrai que, sur notre rapport d'impôts, il y a d'autres éléments comme l'assurance-santé et autres, mais c'est pour des raisons d'efficience gouvernementale que le gouvernement a jugé à propos de passer par les outils du ministère du Revenu, et je pense que c'est plus économique de faire ça.

**M. Campeau:** Mme la ministre, d'abord, le rapport d'impôts du Québec sera toujours plus compliqué que le fédéral à cause de ce que vous venez de dire: Parce qu'on met d'autres affaires de même et il faut le faire. Mais c'est rafraîchissant d'entendre les propos de tout le monde et j'ai l'impression qu'on va prendre encore plus soin du citoyen, qu'on va le respecter plus à cause des circonstances. Aussi, j'ai compris que quelqu'un qui n'est pas fait pour ce travail-là, il ne le fera pas.

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est ça.

**M. Campeau:** Autrement dit, il y en a qui ne sont pas faits pour avoir le contact avec la clientèle et ça ne veut pas dire qu'ils ne sont pas compétents. Moi, je connais des actuaires qui sont très mauvais au téléphone, pourtant ils sont bien capables dans les chiffres. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. le député de Crémazie. Maintenant, M. le député D'Arcy-McGee.

**M. Bergman:** Merci, M. le Président. Deux questions à la ministre. Mme la ministre, j'ai devant moi une photocopie de la Charte des droits des contribuables et des

mandataires. La première section est intitulée *L'équité*. Le premier paragraphe dit que «le ministère s'engage à présumer de la bonne foi de tout contribuable ou mandataire». Est-ce que vous pouvez m'expliquer votre pensée sur la portée de ce paragraphe?

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui. Pour le gouvernement, pour la ministre et pour le ministère, les contribuables sont des citoyens qui, au départ, doivent déclarer leurs impôts, leurs revenus, et ça reflète la base de notre système fiscal qui repose sur l'autodéclaration. Donc, on présume que tous les gens assument leur responsabilité fiscale et, dans le cadre des relations avec les citoyens, qui sont aussi contribuables, nous gardons cette philosophie. C'est ça le respect. C'est un peu le virage-client dont je parlais tout à l'heure, d'avoir cette préoccupation qu'un contribuable est avant tout un citoyen et un client.

**M. Bergman:** Alors, on présume que tout contribuable est de bonne foi et honnête.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, on le présume, M. le Président.

#### Industrie du vêtement

**M. Bergman:** Ma deuxième question est un peu plus longue, mais je vais la lire. C'est en relation, Mme la ministre, avec l'industrie du vêtement, qui est surtout concentrée au Québec. Comme vous le savez, Québec a 63 % des fabrications canadiennes de l'industrie du vêtement; 65 000 emplois de cette industrie sont au Québec; et la masse salariale de cette industrie au Québec est au-dessus de 1 000 000 \$ chaque année.

Il y a maintenant à votre ministère un projet de vérification basé sur des principes inexacts et qui constitue une démarche arbitraire de votre ministère pour mettre fin à des accusations par votre ministère d'abus commis par certains fournisseurs de l'industrie.

Je suis ici aujourd'hui pour m'opposer publiquement à des mesures coercitives entreprises par le ministère à l'encontre des membres de l'industrie qui, de bonne foi, traitent avec ces personnes que le ministère accuse d'abus fiscaux. Le problème, comme je le vois, c'est qu'il y a des contribuables qui traitent avec des sous-traitants qui n'avaient pas remis la TPS et/ou la TVQ au ministère. En conséquence, le ministère, sans droit et à l'encontre de la Charte ci-haut citée, fait le suivant: Votre ministère refuse les intrants réclamés; votre ministère refuse les dépenses en question, qui ont encouru la TPS et la TVQ; et, troisièmement, et le plus inexplicable, votre ministère impose des pénalités très sévères pour le motif qu'il s'agit de transactions fictives. À mon sens, vous agissez d'une manière très arbitraire.

Les contribuables ont l'obligation de remettre à ces mandataires la TPS et la TVQ pour toute transaction intervenue avec les sous-traitants, une obligation que vous-même, Mme la ministre, avez imposée à ces contribuables. C'est votre responsabilité et le blâme est à votre porte si

les sous-traitants ne remettent pas la TPS et la TVQ à votre ministère. C'est vous qui acceptez de les inscrire sans une vérification sommaire.

En conclusion, Mme la ministre, les contribuables ont conclu une entente commerciale avec les sous-traitants visant la confection de vêtements, un service qui a été rendu et payé et à l'égard duquel service la TPS et la TVQ ont été remises aux mandataires, comme vous l'imposez par la loi, comme vous le demandez. Mme la ministre, notre système fiscal n'a pas été conçu pour prélever des dommages punitifs contre les victimes innocentes qui ont agi de bonne foi. Le ministère fait une «*assumption*»: Si un contribuable transige avec quelqu'un qui n'a pas respecté ses obligations fiscales, le contribuable en question est un participant à cette fraude.

À mon avis, Mme la ministre, c'est une attitude déplorable, inacceptable, arbitraire et illégale de votre part et de la part de votre ministère, et ce, sans respect des droits des contribuables par le ministère et contre la Charte des droits des contribuables et des mandataires, à la section I, qui dit que «*le ministère s'engage à présumer la bonne foi et l'honnêteté de tout contribuable ou mandataire*».

Mme la ministre, je vous demande publiquement d'arrêter ces démarches qui sont illégales, déplorables, inacceptables. Si vous continuez ces démarches, vous allez causer des dommages personnels à ces contribuables de bonne foi, vous allez leur causer des dommages qui ne sont pas acceptables. Merci, Mme la ministre.

• (11 h 30) •

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, M. le Président, dans la même Charte des droits des contribuables et des mandataires, à la section de l'équité, le ministère s'engage à présumer de la bonne foi et de l'honnêteté de tout contribuable ou mandataire et il s'engage à appliquer les lois et les règlements de la même manière pour tous. Un peu plus loin, il s'engage aussi à déployer tous les efforts de façon à ce que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes.

**M. Bergman:** Oui.

**Mme Dionne-Marsolais:** Actuellement, il y a, en cours, des échanges et des travaux exhaustifs dans le secteur de l'industrie du vêtement, parce que c'est un secteur où, effectivement, il y a de l'évasion fiscale estimée, dans le rapport de 1994, je pense, à 5 % de l'ensemble des pertes, de l'évasion fiscale, des pertes dues à l'État. Alors, effectivement, c'est un secteur sur lequel nous sommes à faire des études exhaustives et détaillées pour comprendre comme il faut, correctement comment le secteur fonctionne, où sont les opérations et les transactions qui peuvent donner lieu à de l'évasion fiscale. Ce que je peux dire à cette étape-ci, et je vais passer la parole à la sous-ministre pour nous faire part de l'état d'avancement, dans le respect de la confidentialité, bien sûr, du secret fiscal, c'est que nous avons eu des discussions avec les représentants de l'industrie du vêtement pour, justement, apporter des informations importantes pour que l'on puisse

procéder à l'application, justement, des lois et des règlements dans ce secteur-là aussi. Je vais demander à la sous-ministre, qui a animé les discussions, qui a été au centre de ces discussions, et à son équipe de faire un rapport. Mais je peux assurer le député que la Charte des droits des contribuables et des mandataires, elle est respectée pour tous les contribuables et les mandataires de l'industrie du vêtement comme des autres secteurs. S'il y a des cas où il y a des erreurs, nous allons les corriger. Pour l'instant, l'état des discussions, je pense qu'on peut en faire état dans une certaine mesure, mais nous sommes très vigilants pour que tous les droits des contribuables soient respectés. Alors, je demande à Mme Malo de poursuivre, peut-être, sur l'état d'avancement de ce secteur-là et des discussions, des travaux qui ont cours dans le secteur du vêtement.

**Mme Malo (Nicole):** Merci. M. le Président, l'industrie du vêtement est une industrie qui est très complexe dans son organisation et dans sa structure d'opération et c'est une industrie qui, effectivement, a fait l'objet de beaucoup d'analyses et d'études et dans laquelle on a commencé à intervenir. Le problème que pose M. le député m'a été soulevé. J'ai rencontré aussi les associations du secteur du vêtement, particulièrement des manufacturiers qui ont exprimé certaines inquiétudes et une volonté de travailler avec nous, d'une part, à ce que, effectivement, on puisse trouver une façon pour que le secteur soit plus sain en termes de fonctionnement fiscal et en termes d'équité fiscale et, d'autre part, travailler pour le futur, mais qui reconnaissent aussi que l'industrie, dans sa structure, n'est pas simple et, disons, est ouverte ou incite beaucoup à du travail non déclaré particulièrement.

Le dossier, il est important pour nous, mais il sera important, comme l'a souligné Mme la ministre, dans la perspective où nous allons assurer à tous les contribuables qu'ils soient traités équitablement, et donc, dans les dossiers où, effectivement — dans des dossiers de vérification — la position qu'on pourrait développer est difficilement acceptable pour l'entreprise, ça sera comme dans tous les secteurs d'activité, et ces entreprises-là pourront entrer en discussion avec nous, soit aussi procéder dans les processus plus officiels de contestation s'il le faut. Bien sûr, on ne cherche pas à émettre des cotisations aveugles, qui ne sont pas fondées, et, dans tous les dossiers de la lutte contre l'évasion fiscale particulièrement, on intervient dans les secteurs en déposant, d'abord, des projets de cotisation, des analyses, et on permet à l'entreprise de réagir, et, ensuite, on fixe une cotisation. Alors, nous abordons l'industrie du vêtement dans la même logique, mais nous comprenons que, dans certains cas, comme vous l'expliquez, des manufacturiers peuvent être totalement, disons... peuvent ne pas du tout être partie au non-paiement des taxes par les mandataires, les sous-contractants ou les personnels dans l'industrie, ou même l'embauche au noir de personnels. Avant de conclure que tous les manufacturiers sont dans cette situation-là, il nous faut regarder chacun des dossiers, un par un. C'est dans cette perspective-là que le travail de vérification se fait

maintenant. Mais on a assuré l'Association qu'on travaillerait effectivement avec elle à trouver les moyens, d'une part, pour tenter dans le futur de corriger et de mettre des balises qui vont être plus facilitantes pour l'Association et pour les manufacturiers, pour éviter de faire affaire avec des gens qui ne seraient pas corrects au sens de leur responsabilité fiscale, mais aussi pour tenter... À court terme, il faut quand même s'assurer que les montants de taxes et d'impôts qui n'ont pas été payés puissent nous revenir. Bien sûr, il faut aller les chercher là où ils sont dus.

Alors, toute la démarche actuellement de discussion se fait avec chacun des manufacturiers impliqués dans cette perspective-là. Je ne peux pas vous dire que les manufacturiers sont totalement satisfaits des échanges, mais c'est dans la perspective dans laquelle on la fait. Peut-être que M. Bordeleau voudrait compléter l'information.

**M. Bordeleau (Michel):** Oui, Michel Bordeleau. En fait, c'est un des projets qui montrent une caractéristique des projets de lutte contre l'évasion fiscale sur une vérification de l'ensemble d'une chaîne de production. Donc, des manufacturiers qui produisent ou acquièrent des biens aux fins de vente aux détaillants peuvent avoir des facilités de production, ou acquérir les biens de sous-traitants, lesquels peuvent fabriquer, ou, encore une fois, acquérir des biens pour des fins de vente aux manufacturiers. Ce qu'on a observé lors de vérifications, c'est qu'il y a des sous-traitants qui n'ont pas de facilité ou de capacité de production. Donc, ce sont des situations où le sous-traitant produit des pièces qui ne correspondent pas à la réalité, qui n'ont pas les employés, par exemple, ou d'autres fournisseurs pour produire. L'ensemble des vérifications qui ont donné lieu notamment à un ensemble de perquisitions ne nous permettent pas de s'avancer très loin dans les explications, dans le détail des vérifications, puisque ça peut se retrouver devant les tribunaux incessamment. Donc, essentiellement, l'idée est de s'assurer que les manufacturiers ou les différents intermédiaires dans le processus aient des éléments requis soit pour accorder un remboursement de taxes sur intrants ou reconnaître des dépenses.

**M. Bergman:** Mme la ministre, est-ce que le manufacturier qui a traité avec un sous-traitant qui n'a pas remis ses TPS et TVQ est responsable, qui a traité de bonne foi avec ces contribuables?

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, je pense que la loi est assez précise, il y a des conditions bien particulières, il y a des critères. Je ne donnerai pas une réponse générale sur cela, mais, si le député a des cas précis, ça nous fera plaisir de les regarder. Ce que je tiens à dire, par contre, au député...

**M. Bergman:** Mme la ministre, je vous demande des questions qui sont pertinentes à tout contribuable du Québec. Si quelqu'un traite avec un fournisseur qui lui donne une facture, il y a le numéro de TPS et TVQ, et on

paye notre facture et on paye notre TPS et TVQ, est-ce que, moi, je suis responsable de vérifier si cette personne vous paie la TPS et la TVQ? Et je pense que la réponse est très simple, c'est oui ou non.

**Mme Dionne-Marsolais:** Dans le cas que vous me présentez, vous êtes responsable de payer vos taxes à vous. Chaque personne est responsable de payer ses impôts et ses taxes.

**M. Bergman:** Non, non, Mme la ministre, si...

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien, si vous allez au magasin, vous achetez quelque chose, vous êtes responsable de payer la TPS et la TVQ sur votre achat.

**M. Bergman:** Exactement.

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, c'est ce que j'ai dit.

**M. Bergman:** Mais est-ce que je suis responsable de vérifier si la personne à qui j'ai payé ce montant vous remet la TPS et la TVQ?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je vous réponds que vous êtes responsable de payer vos propres taxes.

**M. Bergman:** Mais ce n'est pas ma question.

**Une voix:** Donc, non. C'est non.

• (11 h 40) •

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien, ça veut dire qu'il y a des conditions... On ne peut pas présumer et je ne veux pas donner une réponse qui... Parce que chaque structure industrielle est différente. Et nul n'est censé ignorer la loi. Alors, je pense que, comme consommateur, on est responsable de payer ses achats et les taxes qui se rapportent à ses propres achats. C'est la réponse que je vous fais.

Je veux quand même revenir sur l'industrie du vêtement. C'est une industrie qui est très importante pour le Québec, et je pense que tout le monde peut en témoigner. C'est une industrie que le Québec, surtout la région de Montréal, a développée, qu'on veut garder, non seulement pour la créativité mais pour la fabrication. C'est une industrie que le gouvernement valorise, et d'ailleurs, dans le budget, le ministre des Finances a mis de l'avant un certain nombre de conditions pour faciliter justement la position concurrentielle de cette industrie. Mais c'est une industrie aussi où les pertes fiscales sont estimées à 90 000 000 \$, d'après l'étude du ministère des Finances de 1994.

Alors, il y a là aussi, comme dans d'autres secteurs, du travail extrêmement pointu, exhaustif qui s'effectue pour identifier les sources de l'évasion fiscale et les corriger le plus rapidement possible. Mais je pense que la collaboration de l'industrie nous est assurée par les discussions que nous avons eues avec ses représentants et je souhaite que l'on continue à travailler de bonne foi pour

redresser, structurer cette industrie-là dans l'intérêt non seulement des entreprises et des employés, mais aussi des contribuables québécois, des citoyens qui sont très fiers de porter des choses québécoises.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ça va, M. le député de D'Arcy-McGee?

**M. Bergman:** Est-ce que je comprends, M. le Président, que la ministre a répondu non à ma question, qu'un contribuable qui paie une facture à un autre contribuable, qui paie sa TPS, n'est pas responsable de faire un suivi à l'effet que la personne à qui il a payé la TPS et la TVQ a remis les montants au ministère?

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Vous comprenez, M. le député de D'Arcy-McGee, que ce n'est pas au président d'interpréter ou de traduire les propos de la ministre. Donc, je ne sais pas si la ministre a des...

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, je n'ai rien à ajouter, M. le Président...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Non?

**Mme Dionne-Marsolais:** ... parce que je pense que toute personne de bonne foi assume ses responsabilités fiscales et le fait en général. Et quand il y a matière à questionnement de la part du ministère du Revenu, que ce soit pour des entreprises ou des individus, le député de Crémazie l'a dit tout à l'heure, ce n'est pas facile, ce n'est pas simple, mais il faut questionner. Et, tout en présumant de la bonne foi, il faut aussi questionner et s'assurer que tous les impôts et toutes les taxes ont effectivement été payés par ceux qui doivent les payer, et ce, en toute équité pour l'ensemble des citoyens.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, Mme la ministre. Je laisserai la parole au député de Duplessis.

#### Passage à l'an 2000 des systèmes informatiques

**M. Duguay:** Merci, M. le Président. Mme la ministre, la semaine dernière, vous vous souviendrez, à l'Assemblée nationale, il y a eu beaucoup de questionnement au sujet du passage à l'an 2000 en ce qui concerne les services informatiques. Ayant siégé sur certaines commissions, notamment la commission de l'aménagement du territoire, il a été démontré quand même clairement par les représentants du gouvernement du Québec que les ministères étaient prêts à faire face à cette éventualité-là. En ce qui concerne le ministère du Revenu, est-ce qu'on peut penser que la situation est la même que dans l'ensemble des autres ministères?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je dois vous dire, M. le Président, que le ministère du Revenu est probablement un des ministères qui est le plus alerte sur cette question-là

pour des raisons évidentes, puisque nous sommes responsables des revenus de l'État et donc de sa capacité de dépenser. J'aimerais peut-être demander au sous-ministre qui est responsable de la technologie, M. Boisvert, de nous parler un petit peu de l'état d'avancement de ce dossier-là au ministère du Revenu.

**M. Boisvert (Pierre):** Pierre Boisvert. Voici, vous comprendrez que, au ministère du Revenu, l'ampleur du chantier de l'an 2000 est énorme. Ça représente 10 000 000 de lignes de code réparties dans 127 systèmes différents. Nous avons entrepris l'adaptation de nos systèmes en juin 1997. On compte terminer en mars 1999. Au moment où on se parle, la majorité des systèmes ont été adaptés au niveau technologique. L'année 1998-1999 va être principalement consacrée à la réalisation des essais. Vous savez, dans l'adaptation des systèmes informatiques à l'an 2000, il y a vraiment deux aspects, c'est-à-dire un aspect technologique d'écriture de codes et, évidemment, un aspect d'essais de façon à ce que les systèmes, avec des cas concrets, passent vraiment à l'an 2000. Donc, nous prévoyons, à compter de l'an prochain, utiliser les systèmes adaptés à l'an 2000. Donc, on va les faire rouler une année avant, ce qui nous donne encore une sécurité additionnelle, de façon à ce que, au 1er janvier en l'an 2000, tout soit conforme.

**Une voix:** Quel pourcentage est fait?

**M. Boisvert (Pierre):** 47 % actuellement est fait.

**M. Duguay:** Ça va finir quand?

**M. Boisvert (Pierre):** Mars 1999.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ça va, M. le député de Duplessis?

**M. Duguay:** Mars 1999. Ça va, M. le Président, je vous remercie beaucoup.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député de Kamouraska-Témiscouata.

#### Gestion des déductions à la source par la Commission de la construction du Québec

**M. Bécharde:** Merci, M. le Président. M. le Président, en tant que porte-parole en matière de travail, j'ai certaines questions relativement aux liens qui existent et à la capacité du ministère du Revenu d'établir des liens avec la CCQ, la Commission de la construction, en ce qui a trait à la gestion comme telle des différentes retenues dont celles qui doivent aller au ministère du Revenu. Comme on le sait, la CCQ prend le salaire global, le gère et envoie les différentes déductions. Il y a une lettre qui m'a été envoyée — c'est un problème qui a été soulevé au niveau de la construction — et je vais vous faire part des éléments de cette lettre-là. Cette lettre-là traitait de la

présomption d'employeurs de la CCQ, lorsque cette dernière ne remet pas les déductions à la source au ministère du Revenu, quand elle rembourse les employés pour des salaires non payés par leur employeur, lesquels salaires ont été remis par l'entrepreneur général qui est responsable desdits salaires en vertu de l'article 54 de la loi sur les relations de travail dans l'industrie de la construction. C'est un problème qui a été soulevé, mais qui semble être là depuis, en tout cas, que la loi est en vigueur, l'article 54 de la loi sur les relations de travail. J'aimerais savoir un peu quelles sont vos capacités d'ajuster ou de vérifier justement ces liens-là pour ne pas qu'il y ait rien qui soit échappé ou qu'il y ait de trous dans ces déductions-là?

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, si vous me permettez, M. le Président, je vais demander à la sous-ministre de désigner la personne qui serait la plus apte à répondre à la question du député.

**Mme Malo (Nicole):** Merci. Je pense que je vais demander à Me André Brochu, de la législation, qui connaît ce dossier davantage. On me dit que c'est un dossier qui est en discussion entre la CCQ et le ministère du Revenu depuis déjà quelques mois.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. Brochu.

**M. Brochu (André):** Oui, André Brochu. Effectivement, c'est un dossier qui est en train de connaître sa solution, puisque nous sommes en contact avec les gens de la CCQ, et plus particulièrement M. Dufour, des enquêtes, ici, est le porte-parole. Alors, je ne sais pas si vous voulez aller dans... Je ne suggère pas qu'on entre dans le détail, mais il va connaître sa solution.

**M. Bécharde:** Ce qu'on voudrait savoir, c'est: Est-ce que ces déductions-là étaient faites? Parce qu'il semble, en tout cas, dans ce qui nous a été soumis, qu'il n'y avait rien qui était retenu, notamment au titre de la RRQ, de la RAMQ et de la CSST, et il semble y avoir un problème de retenues à ces trois niveaux-là. On aimerait savoir: Est-ce qu'il y a des gens qui ont été pris en faute? C'est quoi, le processus de gestion de ces cas précis là?

• (11 h 50) •

**M. Dufour (Alain):** Alain Dufour, de la Direction des enquêtes. Quand vous parlez: Est-ce qu'il y a des cas? la démarche qu'il y a avec la CCQ présentement, c'est que, oui, il y avait une problématique de définir qui avait la responsabilité de faire les déductions, et le contentieux de la Commission de la construction et les gens de la Direction générale de la législation, chez nous, se sont penchés sur toute la problématique de savoir, dépendant de la nature de perception, dans une situation de faillite, dans une situation d'un employeur qui n'a pas versé l'ensemble des montants, ou dans un cas où, effectivement, il y a eu fraude de la part de l'employeur... dépendant des situations, il y a des responsabilités qui sont soit de la responsabilité de l'employeur ou soit de la Commission de la

construction. Tout le dossier est sous étude au ministère du Revenu. Les derniers avis juridiques, on les a obtenus environ il y a une quinzaine de jours et on s'apprête à rencontrer la Commission de la construction pour finaliser la démarche. Parce que, évidemment, il y avait une responsabilité de déterminer quand on devait remettre au ministère du Revenu, parce que, quand la Commission de la construction intervient aussi, c'est qu'il y a un système de perception qui fait qu'on perçoit de l'employeur et qu'on doit remettre à l'employé parfois six mois plus tard. Donc, il y avait une préoccupation de rendre compte des sommes à percevoir. Ça fait qu'on est en train de solutionner la problématique. Quant à savoir s'il y avait des sommes qui étaient déduites, des sommes perçues des employeurs, oui, il y avait des sommes, mais elles n'étaient pas dédiées spécifiquement, soit à une loi particulière.

**M. Bécharde:** Oui, merci. Donc, il y avait un problème, vraiment, au niveau de la perception de ces sommes-là?

**M. Dufour (Alain):** Oui, parce que, à cause de l'évolution des différentes lois — il y a une loi constituant la Commission de la construction — ils ont des responsabilités en tant que mandant. Ils représentent autant le gouvernement que l'employé. Ils se retrouvent en situation d'assurance parfois, ce qui fait qu'il y avait une problématique d'interprétation, à savoir qui était responsable de la perception et de la remise.

**M. Bécharde:** C'est parce que, étant donné qu'on se retrouve dans une situation problématique... Vous êtes rendus quand même assez loin, là, dans le processus de régler cette problématique-là.

**M. Dufour (Alain):** Oui.

**M. Bécharde:** Mais les sommes qui n'ont pas été perçues, est-ce qu'elles vont être réclamées? Comment envisagez-vous de gérer ça, ces sommes-là, qui ont été soit réclamées en trop ou pas réclamées? Ou tout le problème de gestion comme tel, allez-vous retourner en arrière? Allez-vous mettre des...

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, si vous me permettez, je m'excuse. Je pense que l'état de ce dossier-là, actuellement, est vraiment en discussion et je pense qu'il serait prématuré de tirer des conclusions. Il serait préférable d'attendre que les échanges et les informations complètes soient partagés et qu'après ça une décision soit prise, parce qu'on n'est pas en mesure en ce moment, avec ce que vient de dire M. Dufour... Je pense qu'il serait un peu tôt de présumer des suites de ce dossier-là. C'est un dossier qui est complexe et que l'on devrait analyser de manière très détaillée pour le traiter, justement, en toute équité envers tout le monde.

**M. Bécharde:** Oui, peut-être, sauf que, moi... C'est quand même une situation qui est problématique

présentement. Il y a beaucoup, beaucoup, beaucoup de questions qui sont posées, et je dirais même d'inquiétudes de la part des gens qui sont aux prises avec cette problématique-là. Je pense que ce n'est pas un dossier, je dirais, qui est d'ordre juridique, c'est plutôt un arrimage entre les lois, d'après ce que j'en ai compris. Et, moi, j'aimerais savoir... Parce qu'on sait qu'il y a un problème, les gens le savent — vous le savez, vous travaillez dessus — et je pense que, pour ces inquiétudes-là, il serait des plus intéressants, sans avoir en détail tout ce qui a été dit et tout ce qui se fait, de juste savoir vers quelle situation ça va nous amener. Est-ce qu'on va réclamer? Est-ce qu'on ne réclamera pas? Est-ce qu'on va tracer une ligne et on va dire: Bon bien, regardez, maintenant, c'est de cette façon-là qu'on va le faire? Ou est-ce qu'on va retourner en arrière? C'est un peu ces indications-là que je demande. Je ne veux pas aller dans les détails, mais juste voir quels sont les paramètres qui guident la réflexion du ministère dans la résolution de ce problème-là.

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, les paramètres qui guident le ministère, c'est toujours les mêmes paramètres. C'est l'équité fiscale envers tous les contribuables. Le travail qui se fait en ce moment, il vise justement à établir les conditions réelles de ce dossier-là et à mettre de l'avant des mesures pour le régler en toute équité, dans la dynamique de l'ensemble de notre équité fiscale. Je crois qu'il est prématuré de s'avancer avant que toute l'information, toutes les données et tout le travail ne soient terminés là-dessus. Quant aux principes qui vont nous guider à l'encadrement, ce sera les mêmes: l'équité, la confidentialité et le respect des droits de tous les citoyens et de tous les contribuables.

**M. Béchard:** C'est parce que c'est une problématique qui a été soulevée déjà il y a quelques semaines et quelques mois. Est-ce que vous avez un échéancier pour régulariser cette situation-là? Qu'est-ce que vous envisagez d'ici quelques semaines, d'ici quelques mois? Étant donné que c'est un dossier complexe, est-ce que vous envisagez que ça va se faire rapidement? Parce qu'il y a quand même une période d'incertitude et on ne peut pas dire si on va retourner en arrière ou pas. S'il y a présentement évasion fiscale parce qu'on n'est pas capable d'arrimer les lois, les gens sont très nerveux de savoir qu'est-ce qui va arriver le jour où on va trouver, justement, l'arrimage. Et est-ce qu'on va tous se faire prendre comme des gens qui ont fait de l'évasion fiscale et on va devoir payer? À quel niveau on va être traité, là? Parce que les gens se ramassent avec une situation qu'ils n'ont pas provoquée. Je pense que, même le ministère du Revenu se rend compte de la problématique, et, moi, je comprends ces gens-là d'être extrêmement nerveux et de vouloir savoir quand ça va se régler et de quelle façon.

Donc, sur l'échéancier, moi, je pense que c'est important de pouvoir envoyer une indication et de pouvoir envoyer une indication dans le sens que: Regardez, là, à la limite, on va peut-être prendre un an pour le régler, puis le régler comme il faut, sauf qu'on ne retournera pas

en arrière, puis on ne vous considérera pas comme des gens qui font de l'évasion fiscale non plus. Vous comprenez où je veux en venir, là? Je suis parfaitement conscient que c'est très complexe, sauf que, quand on parle d'équité, et tout ça, moi, je voudrais être certain que ces gens-là, qui vivent le problème, qui ne le provoquent pas et qui sont aux prises avec ça, bien, ne soient pas pénalisés indûment à cause de ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, je peux assurer le député qu'il n'est pas dans notre intention de pénaliser qui que ce soit. Dans ces dossiers de lutte contre l'évasion fiscale et dans ces dossiers qui impliquent différents intervenants, on procède avec beaucoup de diligence, mais il faut donner le temps aussi de faire le travail.

Ce que je peux dire, c'est que c'est un dossier qui est très important pour nous, d'autant que le secteur de la construction, on le sait, est un secteur où nous avons commencé des travaux pour lutter contre l'évasion fiscale il y a déjà deux ans et demi, je pense, de mémoire, et donc on est en fin de course, là. Je pense qu'on progresse assez bien, qu'on devrait avoir des résultats bientôt. Mais je ne souhaite pas, parce que, quand on fait des études exhaustives, des enquêtes bien précises, des recoupements, ces choses-là prennent du temps, non seulement au niveau de l'opération, mais au niveau de l'analyse et au niveau de l'analyse des conséquences de certains résultats. Donc, je ne peux que répéter qu'on va agir avec la même diligence et la même vigilance que l'on a dans les autres secteurs et en toute équité puis en tout respect des droits des personnes qui sont concernées. On est très conscient des inquiétudes que ça peut amener. Ça nous demande un petit peu de patience encore, mais on devrait arriver, avant l'été, avec des résultats qui nous permettront peut-être de terminer de régler ce dossier-là.

**M. Béchard:** Mais est-ce que vous envisagez dans vos scénarios, parce que ces sommes-là, la CCQ, présentement, les perçoit, là... est-ce que vous envisagez d'aller les chercher à la CCQ qui les perçoit chez les entrepreneurs?

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien, c'est parce qu'il y a deux volets.

**M. Béchard:** Oui.

**Mme Dionne-Marsolais:** Il y a le problème d'interprétation de responsabilités puis il y a le problème de correction, et ces deux volets-là sont... On va faire dans ce secteur-là comme on fait dans les autres secteurs, en fonction de ce que la loi nous prévoit, nous permet et des conditions aussi dans lesquelles se trouvent le secteur et les intervenants du secteur. Je peux vous dire que, dans tout l'exercice de lutte contre l'évasion fiscale, on tient compte de tous les paramètres pour permettre aux gens d'assumer leurs responsabilités, puis, quand il y a eu des oublis, des omissions, des erreurs, de les corriger à l'intérieur de conditions raisonnables.

### Bureaux régionaux

**M. Bécharde:** Oui, si vous me permettez une dernière question sur un autre dossier, une petite question sur ce qui a été mentionné tantôt relativement aux bureaux régionaux. La question que je me posais quand je vous entendais, c'est: Quelle est la marge de manoeuvre des bureaux régionaux pour vraiment régler un dossier? Puis est-ce que vous avez eu un impact tangible, au niveau du ministère, des directions régionales qui règlent directement de plus en plus de dossiers et qui ont de moins en moins recours directement au ministère, et tout ça? Quelle est cette marge de manoeuvre là? Est-ce qu'il y a des critères? Est-ce qu'il y a une limite du montant ou quoi que ce soit? Quel est l'arbitrage qu'on fait entre un dossier qui est réglé au niveau régional et un dossier qui est réglé au niveau du ministère?

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien, on peut peut-être demander à la sous-ministre responsable d'une des régions, peut-être Montréal, ou une région plus régionale. Ha, ha, ha! Alors, Mme Vaillancourt...

**M. Bécharde:** Les gens de Québec seraient contents.

● (12 heures) ●

**Mme Dionne-Marsolais:** ...qui est sous-ministre adjointe, de nous expliquer, de commenter sur cette marge de manoeuvre et cette autonomie.

**Mme Martel-Vaillancourt (Francine):** Francine Martel-Vaillancourt. Comme je le mentionnais un petit peu tout à l'heure, on fonctionne sur une base territoriale. Alors, l'ensemble des opérations du ministère, à l'exception évidemment des oppositions qui ne sont pas traitées en région, sont assumées par le bureau régional, par la Direction régionale. Ils ont la latitude pour traiter l'ensemble des dossiers qui concernent leur territoire. Donc, ils travaillent en cotisation, au niveau des opérations de cotisation, en vérification, puis ils travaillent aussi au niveau des opérations de nouvelles cotisations pour toute demande qui est faite par la clientèle, contribuables ou mandataires. Et ils ont toute la latitude nécessaire pour traiter le dossier directement avec les contribuables et les mandataires jusqu'au niveau d'opposition. Évidemment, ils ne traitent pas les dossiers d'opposition, mais ils ont la latitude pour traiter, autant avec les contribuables que les mandataires, l'ensemble des préoccupations qui sont soulevées.

Je mettrais une autre exception: c'est les dossiers d'enquête, qui sont traités par la Direction de la législation, autant que les oppositions. Là-dedans, on n'intervient pas. On fait le début et on arrête quand on est rendu au niveau de l'enquête profonde.

**M. Bécharde:** Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ça va, M. le député de Kamouraska-Témiscouata? M. le député d'Abitibi-Ouest.

### Indemnités de départ octroyées au personnel du cabinet ministériel

**M. Gendron:** Oui, M. le Président et membres de la commission, c'est toujours intéressant de regarder parfois un certain nombre d'informations que, légitimement, demande l'opposition année après année, sur des questions qui, selon sa vision des choses en tout cas, à tout le moins, sont pertinentes pour notre travail de parlementaires. Alors, moi, j'ai été très très frappé, à la page 83, sous la mention Personnel du cabinet...

Mais ce n'est pas ça qui m'a frappé. C'est que, lors de l'étude des crédits, il faut donner les renseignements sur lesquels l'opposition veut avoir des réponses précises. Et j'ai constaté que 1993-1994, 1994-1995, donc, s'entend, ce qui s'est passé suite à la sanction électorale par les Québécois de neuf ans de gestion de ces amis-là, il m'apparaît que ça mériterait un petit plus d'explications.

En tout cas, moi, je suis resté très surpris de voir au-delà de presque 500 000 \$ de primes de séparation de départ du 1er avril au 30 septembre 1994 et du 1er octobre 1994 au 31 mars 1995. Alors, j'aimerais ça avoir des explications. Ça m'apparaît une somme très, très, très élevée. Est-ce que la ministre ou la sous-ministre pourrait nous sortir la ventilation des personnes concernées et des sommes imputées à ces primes de séparation?

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, M. le Président. Il s'agit, bien sûr, d'un changement de gouvernement, n'est-ce pas...

**M. Gendron:** Oui.

**Mme Dionne-Marsolais:** ...comme le député l'a souligné.

**M. Gendron:** Oui.

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, je n'ai pas le détail de ces indemnités de départ, mais on pourrait le fournir. Ce qu'on peut dire, c'est qu'en 1993-1994 il y a eu 155 679 \$. Je ne sais pas si c'est parce qu'on sentait que...

**M. Gendron:** Ça glissait?

**Mme Dionne-Marsolais:** Ça glissait. Peut-être.

**Une voix:** ...cette année, pour vous.

**Mme Dionne-Marsolais:** Chaque chose en son temps. Et, la même chose pour 1994-1995, c'était la période préélectorale, on peut produire cette liste, M. le Président, mais je ne l'ai pas ici.

**M. Gendron:** Mais, en tout cas, moi, j'aimerais ça l'avoir parce que 450 000 \$, sur une période assez courte, avant l'échéance électorale, de primes de séparation, si on

avait l'occasion de regarder ça... Il est possible que nous voyions des choses d'intérêt public qui nécessitent d'être fouillées davantage.

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, nous allons fournir à la commission, M. le Président, le détail de ces indemnités.

**M. Campeau:** Il doit y avoir erreur sûrement. Ça n'a pas de bon sens.

**M. Gendron:** J'aimerais avoir ça, moi.

**M. Campeau:** Je suis convaincu qu'il y a eu erreur, moi, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Il ne faut pas présumer. On va vérifier.

**M. Campeau:** Je sais, mais, la première perception, c'est que ça n'a pas de bon sens.

**M. Gendron:** Justement, moi, je ne veux pas travailler sur des perceptions. C'est pour ça que je veux avoir les chiffres.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ça complète votre questionnement pour ce bloc de 20 minutes, M. le député d'Abitibi-Ouest?

**M. Gendron:** Oui, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Oui? Alors, ça «revient-u» au député de Nelligan?

**M. Williams:** Merci. Je voudrais juste savoir... Peut-être que mon collègue est en train d'essayer d'établir une nouvelle politique pour son parti, et, particulièrement avec la tendance électorale de cette année, je comprends pourquoi il est intéressé aux indemnités de départ, parce que plusieurs autres de cette gang-là vont partir. Je ne sais pas s'il veut...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Il ne faut pas vendre la peau de l'ours avant de l'avoir tué.

**M. Williams:** Oui. Je ne sais pas si la ministre est prête aujourd'hui à renoncer, peut-être devant les membres de son cabinet aussi, à leur droit d'avoir une indemnité de départ. Est-ce que vous êtes prête à renoncer à ça aujourd'hui? Parce que, effectivement, le député sait exactement c'est quoi, cette affaire. Est-ce que vous êtes prête aujourd'hui à renoncer au droit à une indemnité de départ pour votre personnel?

**M. Gendron:** Personne n'a demandé ça, M. le Président.

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président...

**M. Williams:** C'est ça que je demande, là

**Mme Dionne-Marsolais:** ...je ne pense pas que ce soit la question, là.

**Une voix:** Il est vraiment à court de questions.

**Mme Dionne-Marsolais:** Et je crois que c'est une boutade. Il n'est pas question de cela dans l'étude des crédits du ministère, aujourd'hui.

**M. Williams:** Vous appuyez le droit à l'indemnité de départ. C'est ça?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je dois vous dire bien franchement que je n'ai pas du tout de raison de penser qu'il y aurait lieu à des départs prochainement.

**M. Williams:** Ha, ha, ha! Peut-être que la population va dire quelque chose sur ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** J'en suis sûre.

#### Perception des pensions alimentaires

**M. Williams:** Mais je voudrais discuter, parce que le temps presse, avant qu'on se lève pour la période de questions... Est-ce que je peux vous demander la situation dans la question des pensions alimentaires, la perception des pensions alimentaires? Parce que nous avons eu une chance de discuter de ça assez souvent à cette commission. La dernière fois, Mme la ministre déléguée, nous avons eu une bonne discussion. Effectivement, vous avez dit que vous aviez mis beaucoup de choses en place, parce que nous avons eu un retard de 9 000 et quelque chose. Nous avons toujours cru, parce que vous aviez toujours inclus les bons payeurs, et nous avons pensé que ce n'était pas nécessaire...

Mais je ne rouve pas le vieux débat. Vous avez commencé à faire des démarches pour réduire les listes d'attente. Je voudrais vous donner une autre chance aujourd'hui d'expliquer ce que le ministère est en train de faire de ça et c'est quoi, le niveau des listes d'attente, c'est quoi, les chiffres. Parce que, vous savez, c'est des femmes monoparentales, souvent, et c'est une question de pain et de beurre. Nous avons parlé de délais de 39 jours, de 45 jours, avec les lettres, etc. On ne peut pas avoir des délais comme ça. C'est pourquoi je pense que c'est un sujet assez important. Je sais que le ministère a admis qu'il y a tout un problème dans ça, et je voudrais vous donner une chance d'expliquer où vous êtes rendus dans cette question.

**Mme Dionne-Marsolais:** D'abord, M. le Président, le député de Nelligan l'a bien dit, c'est une question dont on discute depuis un bon moment et sur laquelle on a mis beaucoup d'attention et de soins pour rencontrer l'objectif de notre gouvernement, qui était à l'effet de réduire la pauvreté des femmes qui sont surtout, je dirais, dans la majorité des cas les chefs de familles monoparentales et

qui sont touchées par toute la question de la perception des pensions alimentaires.

Depuis que le ministère du Revenu applique la loi, nous avons mis de l'avant un certain nombre de mécanismes, d'équipements, de technologies pour faciliter le paiement des pensions et nous avons également reçu des dossiers qui nous ont été transmis par le ministère de la Justice, ce qui a fait que, jusqu'à peut-être l'automne, on avait des dossiers en attente d'assignation qui étaient à des niveaux très élevés, comme l'a bien souligné le député de Nelligan.

À la fin décembre, on avait atteint notre rythme de croisière, et nous étions en mesure de recevoir les 2 000 à 3 000 nouveaux dossiers par mois qui étaient transmis au ministère, et il n'y avait plus vraiment d'arrérages, notre période de rodage était terminée. On a eu, entre le 31 janvier 1997 et le 31 mars 1998, une baisse du nombre de dossiers qui n'étaient pas assignés, de 69 %; ils sont passés de 11 555 à 3 550.

● (12 h 10) ●

Néanmoins, je pense qu'il faut souligner que, durant la période du verglas, en janvier et février, on a eu des problèmes de retard et on a eu des petites pointes, qui sont venues, malheureusement, affecter notre performance, qui avait été tout à fait sur la ligne de l'objectif qu'on s'était fixé.

Je pense aussi que la réforme, les modifications législatives que nous avons adoptées au mois de décembre dernier pour assouplir les conditions auxquelles doivent répondre les ex-conjoints pour être exemptés de la l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires ont aussi eu son impact, et je pense qu'on aura prochainement — je n'ai pas le bilan au niveau de l'impact de l'application de la loi — des données importantes là-dessus.

Il y a une chose qui est intéressante à souligner, et je tiens à le dire, grâce à la perception automatique des pensions alimentaires, l'année passée, c'est-à-dire sur l'année fiscale 1996, nous avons retourné à des familles, pour l'équivalent de 5 200 000 \$, les remboursements d'impôt qui normalement auraient été retournés aux débiteurs. Donc, ça a permis de réduire la pauvreté des familles d'autant pour cette année-là. Depuis l'entrée en vigueur du régime, on a versé 185 500 000 \$ à des ménages dans le cadre du programme de perception automatique des alimentaires. Donc, je pense que ça a vraiment réduit la pauvreté des familles d'une manière importante.

M. le Président, j'aimerais ça, si vous me le permettez, ajouter une réponse à la réponse que je faisais au député de Nelligan tout à l'heure concernant les deux taux d'intérêt différents. J'ai obtenu par les services du ministère que, avant 1991, il n'y avait qu'un seul taux, autant au niveau de ce qui était dû que de ce qui était payé au ou par le ministère. Et c'est le gouvernement qui nous a précédés qui, dans le discours sur le budget de 1991-1992, avait annoncé qu'au 1er juillet 1991 les taux d'intérêt sur les remboursements correspondront, pour chaque trimestre d'une année civile, au taux d'intérêt des obligations d'épargne du Québec en vigueur le premier jour du

troisième mois du trimestre précédent. Et, depuis ce temps-là, les taux varient entre le taux d'intérêt pour les remboursements et les taux d'intérêt dus.

Donc, le taux actuel, pour la période s'échelonnant du 1er avril 1998 au 30 juin 1998, sera de 9 %. Et, au taux d'intérêt sur les remboursements effectués par le ministère du Revenu, soit le taux sur les obligations du Québec en vigueur le premier jour du troisième mois, il sera de 3,25 %. Alors, ces mesures-là avaient été établies par le gouvernement qui nous a précédés, sûrement avec toute la vigilance qu'on lui connaissait. J'en prends note.

**M. Williams:** Vous pouvez déposer toute la liste, s'il vous plaît?

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien sûr, on peut déposer...

**M. Williams:** Merci pour ça. Je redemande: Est-ce que la ministre pense elle-même que c'est le temps de changer ça?

**Mme Dionne-Marsolais:** J'en prends note, M. le Président, mais, comme il est bien compris, je pense, par tous, il s'agit d'une responsabilité fiscale qui relève du ministre des Finances. Mais je prends note de cette préoccupation de la part du député de Nelligan. Et, comme une de nos missions est, à l'expérience, de proposer des améliorations, nous allons voir ce que nous pouvons faire.

**Des voix:** .

**M. Williams:** Ça vient d'un bulletin, mais ça va être bon pour le bénéfice de tous les membres de le savoir. Effectivement, l'écart est gros. Mais nous allons discuter de ça un peu plus tard. Il y a plusieurs autres sujets. Je voudrais retourner... Vous avez eu, M. le Président...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** ... en même temps.

**M. Williams:** Oui, merci pour votre commentaire, M. le Président, sur mes questions et les réponses de la ministre. Pensions alimentaires, encore. Je sais qu'on essaie d'en profiter pour passer nos messages et j'accepte la réponse sur l'autre question, de la ministre. Vous avez mentionné que vous avez baissé la liste des personnes assignées: 11 500 à 3 050. «Assignées», qu'est-ce que ça veut dire?

**Mme Dionne-Marsolais:** Les dossiers assignés.

**M. Williams:** Oui, oui. Est-ce qu'ils ont eu les chèques de...

**Mme Dionne-Marsolais:** Non.

**M. Williams:** Parce que, si j'ai bien compris, le 3 050, ce sont les personnes dont vous avez juste

reçu — je ne commence pas de débat — pendant le mois... Parce que vous avez dit que vous êtes capable de prendre 100 % chaque mois. Avec ça, le 15 mai, un cas entre une madame et... Je présume qu'elle est sur la liste des 3 050 plus ou moins. Une fois qu'elle est assignée, quand est-ce qu'elle va avoir le chèque?

**Mme Dionne-Marsolais:** Ça, c'est une bonne question, et effectivement c'est l'étape où nous sommes rendus. Actuellement, le délai pour recevoir le premier chèque peut varier, mais c'est autour de trois mois, je pense, à peu près. C'est autour de trois mois. Donc, une fois que le dossier est assigné, il y a toute la période du démarrage du dossier qui entre en cause. Et là le démarrage, ça peut être la recherche d'informations additionnelles, ça peut être les démarches auprès d'un employeur, le cas échéant, pour une retenue à la source, ça peut être un certain nombre de conditions. Donc, le délai pour recevoir le premier chèque, lui, est de l'ordre de trois mois, en ce moment, et il faut que nous le réduisons.

Par contre, il y a une mesure qui nous permet quand même de faire des avances aussi, lesquelles peuvent être faites. Et les assouplissements qu'on a apportés à la loi au mois de décembre permettent aussi que, quand il y a entente entre les deux parties, il est possible pour les deux parties, pendant trois mois, de se payer entre elles la pension jusqu'à ce que le ministère prenne en charge. On avait mis dans la loi, vous vous souviendrez peut-être, M. le Président... Quand on avait discuté de ce projet de loi là, on avait dit que la période de trois mois avait été établie justement pour permettre que le ministère puisse prendre charge et on avait, à l'expérience, établi que le délai était de l'ordre de trois mois. Mais l'objectif est de le réduire.

**M. Williams:** Mme la ministre, prenons l'exemple... De fait, notre point est de ne pas inclure les bons payeurs. Si le minimum de délai, c'est les trois mois, mais que, à cause de toute la bureaucratie, vous prenez trois mois pour faire un arrangement, mais qu'entre temps les deux personnes peuvent faire une entente volontaire, et tout va bien, pourquoi nous avons besoin de l'État entre ces personnes-là? On redemande de faire une autre réflexion sur votre programme parce qu'on doit avoir un programme de pensions alimentaires qui assure que les mères — excusez-moi — les personnes qui méritent ces chèques puissent avoir ça le plus vite possible.

À mon sens, c'est complètement illogique de mettre un troisième intervenant à une place où c'est l'État, ce qui n'est pas nécessaire. On doit avoir toute l'exigence de l'État pour les mauvais payeurs. Il me semble qu'on doit être progressif, actif et s'assurer que ces personnes qui ont besoin de ces chèques aient le droit à ces chèques. C'est assez bizarre, ce que vous venez juste d'expliquer. Vous dites: Les deux personnes peuvent faire une entente volontairement. Si elles peuvent faire une entente, pourquoi nous avons besoin d'entrer dans toute la machine?

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, ce n'est pas bizarre du tout, c'est parce que, justement, les conditions peuvent changer. Ce qu'on dit, c'est que — et on a fait la modification dans la loi au mois de décembre — on permet une entente entre deux parties pour une période qui peut aller jusqu'à trois mois, jusqu'à temps que le ministère prenne charge du dossier. C'est parce que, dans la réalité de tous les jours, les conditions changent. Et j'aimerais bien croire avec toute la candeur possible qu'il n'y a jamais de défaut de paiement de la part d'un des deux parents qui souhaiterait se désister de ses obligations fiscales, mais la réalité nous indique le contraire.

• (12 h 20) •

À titre d'exemple, on a eu autour de 3 000 nouveaux défauts, en cours d'année 1997-1998. C'est des parents qui, jusqu'à tout récemment, rencontraient leurs obligations, mais, pour toutes sortes de raisons, ils se sont retrouvés en défaut de paiement. Alors, l'objectif que, nous, on poursuit avec ce régime, c'est justement que les familles qui dépendent de ce revenu pour vivre soient assurées de le recevoir. Et, en passant par une perception automatique, il est possible d'assurer cette continuité de paiement des pensions pour réduire la pauvreté des familles.

Alors, l'universalité de ce régime, c'est un choix politique que nous avons fait. Et on l'a fait dans l'intérêt des familles dont les enfants dépendent de la pension alimentaire pour vivre. C'est un choix de société, je pense qu'il faut le dire aussi clairement que ça. Et l'universalité, pour nous, elle est importante. L'alternative, c'est de dire: On va dénoncer tous les mauvais payeurs et puis on va avoir tout un système pour les dénoncer. On préfère avoir un système universel qui respecte les deux parents et surtout qui assure la sécurité du revenu des enfants.

**M. Williams:** Oui. Mais on ne met pas ça en doute. On va essayer de vraiment utiliser l'argent public d'une façon efficace et s'assurer que ces personnes qui méritent cette pension alimentaire puissent avoir ça le plus vite possible. Avec ça, vous avez une drôle de définition de l'universalité et aussi de l'équité, parce qu'il me semble que, s'il y a... Le système que vous avez, c'est une solution qui cherche un problème, et je pense que ça va être bon d'attendre une fois qu'il y aura un problème. Et vous allez avoir mon appui à 100 %, Mme la ministre, et en toute sincérité, pour avoir un système qui assure que ces personnes qui méritent une pension alimentaire l'aient le plus vite possible. J'offre mes services, si je peux être utile, pour travailler en toute unanimité ensemble.

Mais pourquoi on complique la vie de personnes qui, malgré un divorce, sont capables de faire des arrangements? Il me semble que, oui, effectivement, c'est un choix politique et un choix politique d'un gouvernement interventionniste qui décide qu'il prend des décisions pour les familles et pour les adultes. Si ça marche bien, pourquoi le gouvernement fait de l'interférence dans ça? C'est pourquoi on recommande encore: Avec les moyens limités que nous avons comme État, pourquoi ne pas bâtir

un programme qui est prêt d'une façon proactive, mais aussi vite, qui peut agir et qui ne complique pas la vie des couples ou des ex-couples qui peuvent avoir des ententes? Je comprends mal pourquoi vous voulez, avec les ressources limitées... Je sais qu'il y a des batailles au Conseil des ministres pour avoir des budgets. Pourquoi ne pas dire: Ah! voilà, pour une bonne partie de ces personnes, ça marche bien. Merci beaucoup et félicitations à eux, malgré que le mariage n'ait pas marché ou... ils ont compris que les enfants sont importants. Il y a les autres pour lesquels on doit bouger, on doit agir avec efficacité, avec diligence et avec exigence.

C'est pourquoi je recommande vraiment, un, de déposer tous les chiffres, de vraiment dire c'est quoi, le vrai état de la situation, le 3 000, c'est quoi, les délais, c'est quoi, les moyens, c'est quoi, le plus court délai, c'est quoi, le plus long délai. Et, dans ces cas-là, je voudrais savoir combien, selon l'évaluation du ministère, sont ceux qu'on peut appeler les bons payeurs. Je voudrais mieux comprendre ça, parce que je pense que nous sommes en train de compliquer les choses pour les bons payeurs, mais aussi, potentiellement, pour les mauvais payeurs... pas pour les mauvais payeurs — ça ne me dérange pas de compliquer les affaires pour eux — mais pour les personnes qui méritent un chèque des mauvais payeurs.

**Mme Dionne-Marsolais:** D'abord, j'aimerais faire deux commentaires. Le premier, c'est que c'est un choix politique non pas d'un gouvernement interventionniste, mais d'un gouvernement responsable. Et je pense que, si le député de Nelligan se rappelle, quand on a présenté les modifications à la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires, il y avait une autre modification que nous avions apportée, qui est celle qui visait à réduire la sûreté dans le cas où les deux parents s'entendaient pour se payer entre eux la pension. Donc, la possibilité, elle existe dans la loi: deux parents qui s'entendent peuvent convenir de se payer entre eux la pension, moyennant qu'ils déposent une sûreté. Et, avant, dans la loi, la première loi que nous avons adoptée, cette sûreté-là couvrirait trois mois et elle était considérée comme difficile, dans certains cas. Aujourd'hui, la sûreté, c'est un mois. Donc, il y a beaucoup de parents qui peuvent s'en prévaloir.

D'autre part, pour ce qui est des questions du député, je tiens à lui dire que le bilan de notre régime de perception automatique des pensions alimentaires s'en vient. Et, prochainement, je ferai le point — et ça me fera plaisir de les lui transmettre — de l'état de la situation et de toutes les données que nous avons pour la dernière année fiscale.

**M. Williams:** Est-ce que vous acceptez de déposer les chiffres que j'ai demandés?

**Mme Dionne-Marsolais:** J'ai répondu, aux chiffres... Au niveau des mauvais payeurs, si on exclut les dossiers qui ont été transmis, qui étaient considérés comme des dossiers à problème, du ministère de la Justice et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, on a, au Centre

de perception fiscale, un taux de 9 %, à peu près, de 9,3 %, de mémoire, des dossiers où il a fallu avoir des moyens de recouvrement lourds, donc des dossiers qui sont passés au Centre de perception fiscale.

**M. Williams:** J'ai vu, dans les crédits, ils ont eu, pendant l'année, certaines réaffectations de personnel, au ministère du Revenu. Est-ce que vous êtes prête à faire certaines réaffectations du personnel du ministère du Revenu et à le mettre au Département des pensions alimentaires, à vous assurer qu'il puisse faire le travail? Il peut s'ajouter à l'équipe. Parce que, le trois mois, j'accepte votre bonne foi, Mme la ministre, je ne mets pas ça en doute, mais c'est trop; vous avez dit ça. Est-ce que vous pouvez peut-être changer le travail de quelques percepteurs et qu'ils puissent rendre service à ces personnes qui sont en attente pour trois mois?

**Mme Dionne-Marsolais:** Effectivement, M. le Président, on a fait des réaffectations puis on a mis beaucoup plus de ressources...

**M. Williams:** Combien?

**Mme Dionne-Marsolais:** ...pour résoudre cette difficulté-là. Je pense d'ailleurs que nous avons... Dans la réponse que nous vous avons fait parvenir sur la question que vous nous aviez posée lors de l'étude des engagements financiers... Pardon, excusez!

**M. Williams:** Vous dites: Ça marche, mais c'est encore trois mois, avec ça. Il me semble que vous avez besoin de faire plus.

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est parce que je n'ai pas le dernier chiffre de la période. Mais je dois vous dire que le trois mois, il repose sur les derniers trois mois, et c'est beaucoup à cause de la période de la crise du verglas qui a causé des retards importants. Maintenant, durant cette période-là, je tiens à le dire, vous vous rappellerez, j'avais émis un communiqué, puis je pense qu'on s'était parlé, d'ailleurs, j'avais parlé avec le député durant la période du verglas, on a...

**M. Williams:** Professionnellement.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, professionnellement. Le ministère du Revenu a avancé aux créancières, dans les cas... les montants pour la pension alimentaire, justement, pour qu'elles reçoivent leur pension alimentaire, même si la pension ne nous était pas parvenue.

Au niveau des améliorations administratives que nous avons faites, il y a eu 93 personnes additionnelles qui ont été embauchées au début de l'année 1997-1998 à Montréal et à Québec, spécifiquement sur le dossier des pensions alimentaires.

**M. Williams:** Merci. En terminant, M. le Président, est-ce que je peux demander à la ministre... Nous

avons fait, comme commission, de temps en temps, une visite au ministère pour discuter des dossiers. Est-ce qu'on peut arranger pour les membres de la commission une rencontre avec le département des pensions alimentaires, selon l'agenda de la commission, pour les deux partis, pour mieux comprendre cette situation? Parce que je pense qu'il y a 125 députés qui s'intéressent à ce dossier. Je sais que le temps est toujours serré, mais peut-être qu'on peut trouver un matin tous ensemble pour étudier ça dans une rencontre informelle arrangée par la commission.

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, ce que je peux faire, c'est, effectivement, d'accompagner la commission à cette rencontre-là et d'en profiter pour faire le bilan en même temps. Alors, comme ça, on aura tous l'information au même moment puis on aura l'occasion d'en discuter.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci. Sur cette offre de la ministre, je vais suspendre les travaux à cet après-midi, 15 heures, après les affaires courantes.

*(Suspension de la séance à 12 h 30)*

*(Reprise à 15 h 55)*

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** À l'ordre! Mesdames, messieurs, la commission des finances publiques reprend ses travaux afin de poursuivre l'étude du programme relevant du ministère du Revenu. Et, lors de la suspension de nos travaux, je devais accorder la parole au député de Crémazie.

#### Documents déposés

Mais je crois qu'avant de débiter Mme la ministre a des réponses à fournir à une demande du député d'Abitibi-Ouest. C'est ça?

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est ça, M. le Président. J'aimerais déposer aux membres de la commission, tel que je l'avais indiqué ce matin, la liste du personnel du cabinet du ministre du Revenu de 1993 et 1994 et de 1994 et 1995, dont les membres ont reçu des indemnités de départ. Et je joins à cela, pour l'information des membres de la commission, la directive du Conseil du trésor à cet effet.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci. M. le député de Crémazie.

#### Organisation des travaux

**M. Campeau:** Bien, M. le Président, qu'est-ce qu'on va faire? Est-ce qu'on va prendre connaissance de ça puis revenir plus tard?

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Non, non. Bien, lorsqu'on en aura une copie, chaque membre

l'étudiera puis, s'ils ont des questions à poser, bien, ils les poseront tout de suite, parce qu'on a déjà perdu une heure, proche, là. Tout à l'heure, passé 17 heures, là, tout le monde va me regarder puis dire: C'était jusqu'à 17 heures, hein!

**M. Campeau:** Qu'est-ce que ça veut dire, M. le Président?

**M. Blais:** Est-ce qu'on va finir à 17 heures?

**M. Campeau:** Est-ce qu'on va finir à 17 heures ou avant?

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ah, il faut s'ajuster aux décisions que la Chambre a prises. Vous avez pris connaissance ou entendu le leader dire, lorsqu'il a convoqué les commissions, qu'il fallait s'ajuster avec les heures de retard que nous avons prises. Donc, si on a pris une heure de retard, il va falloir reprendre l'heure de retard, à la discrétion des membres de la commission.

**M. Blais:** Ah bon! Bien, c'est ça que je demandais à l'opposition, si on va finir à 17 heures quand même.

**Une voix:** Oui, c'est ce qu'ils nous ont dit.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Bien, on va attendre parce que le porte-parole officiel, il doit être occupé à un autre endroit.

**M. Blais:** Mais dès qu'il arrivera, j'aimerais le savoir, M. le Président, pour savoir si je vais prendre mon 20 minutes.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Mais, en tout cas, il ne faut pas perdre trop de temps, là.

**M. Blais:** Non, mais on va en perdre 20, si on ne finit pas à 17 heures.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** En tout cas, on discutera de ça rendu à 17 heures, là.

**M. Campeau:** Compte tenu de la cohésion et de l'érudition des membres, ça devrait aller vite, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Oui, oui, oui, on n'a pas l'habitude de s'obstiner pour rien. M. le député de Viger.

**M. Maciocia:** J'imagine, M. le Président. C'est combien? Deux heures allouées pour le Revenu?

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Cet après-midi, nous avons deux heures à faire.

**M. Maciocia:** O.K., c'est ça. Alors, disons qu'on tient pour les deux heures, mais si le responsable du

dossier... il pourrait terminer après une heure ou une heure et demie?

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** C'est ça. On comprend ça. M. le député de Crémazie.

### Discussion générale

#### Taux d'intérêt (suite)

**M. Campeau:** Bien, merci, M. le Président. On nous a remis tout à l'heure un historique des taux d'intérêt perçus et remboursés, qui ont servi aux créances et au remboursement des sommes dues au ministère du Revenu et les sommes que le ministère du Revenu doit aux citoyens et aux citoyennes, doit aux payeurs de taxes.

Il y a un écart assez important. Par exemple, à ce que je vois à l'heure actuelle — je lis la dernière déclaration de Mme la sous-ministre — entre le 1er avril et le 30 juin 1998, le citoyen qui est en retard dans ses paiements doit payer 9 % d'intérêt. En plus de ça, souvent, il paie une pénalité de plus. Puis, des fois, il y a une surpénalité.

D'autre part, l'argent qui demeure au ministère du Revenu et que le citoyen a payé en trop, il reçoit 3,25 %, si je comprends bien. Moi, je trouve important, d'autant plus que c'est le ministère du Revenu et que le ministère du Revenu doit se faire une image... Dans l'histoire, le ministère du Revenu n'a pas été trop aimé, parfois. Peut-être que des fois les citoyens avaient raison, les citoyennes aussi. On est en train de refaire cette image-là, puis je trouve, surtout, en tout cas, depuis le nouveau ministre puis la nouvelle sous-ministre aussi, que cette image-là, elle ressort bien dans le public.

Mais ça prend du temps changer une image. J'en jasais justement tout à l'heure, ça prend du temps changer une image. Même si on est bon, même si on est efficace, l'image est déjà faite. Les gens partent — que mon collègue de l'Abitibi-Ouest aime ça ou n'aime pas ça — sur la perception, puis leur perception est négative.

● (16 heures) ●

Alors, là, on vient rajouter un autre élément. On vient presque donner raison à ces gens-là en disant: Voyez-vous, là, le gouvernement, quand vous lui devez de l'argent, c'est 9 %; quand le gouvernement vous en doit, c'est 3,25 %. Je sais que la ministre a dit: C'est le ministre des Finances. Mais le ministre des Finances, compte tenu qu'elle est en étroite collaboration avec lui, elle pourrait quand même l'influencer des fois. Si elle a besoin de nous autres, nous autres aussi, on pourrait travailler là-dessus. Mais, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de travailler à changer ça? Est-ce que le fait de changer ça amène quelque chose qui ne marcherait pas, que je ne vois pas au ministère du Revenu, qui empêcherait les fonds d'entrer? Est-ce que c'est une motivation pour faire entrer les fonds? Ou bien, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu, quand ça retarde trop — les mauvais payeurs, par exemple — qu'il y ait une pénalité ou, en tout cas, je ne sais pas, là? Quel effet ça aurait, si c'était le même taux?

**Mme Dionne-Marsolais:** L'effet que ça aurait si c'était le même taux. Dans le passé, ça l'était et le gouvernement précédent avait décidé de le modifier. L'idée d'avoir un taux plus élevé pour les sommes dues au ministère, bien sûr, c'est pour encourager le paiement rapide de ces sommes dues.

**M. Campeau:** Je me permets d'intervenir tout de suite. Quand vous dites «paiement rapide», bien souvent, les gens ne le savent pas, qu'ils le doivent. A un moment donné, ils le découvrent. Si c'était ça, je suis d'accord avec vous. Mais, bien souvent, les gens ne le savent pas puis tout à coup ils sont pris. Ils ont mal calculé leurs revenus durant l'année, ils n'ont pas fait leurs acomptes provisionnels, ils sont de bonne foi et, finalement, bang!, ils se font prendre avec un taux d'intérêt élevé puis une autre pénalité par-dessus. Et, tout le temps, ils étaient de bonne foi.

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est un bon point, M. le Président, que le député de Crémazie apporte. Le taux que nous versons sur les remboursements, on l'aligne sur le taux d'intérêt des obligations d'épargne du Québec parce que c'est le taux que verse le gouvernement. Ramener les deux, à ce moment-là, il faudrait faire attention, il faudrait décider quel taux on prend. Parce que, si on prend le taux moyen du taux préférentiel des banques, il faudrait quand même prendre un taux qui permette au contribuable de ne pas se financer ses autres affaires à partir de ce qu'il doit au Revenu. Je pense que ça, c'est un point important.

Peut-être que la solution ou l'une des solutions, ce serait de faire connaître davantage le taux d'intérêt que le contribuable devra payer sur sa dette fiscale le cas échéant, sur l'argent qu'il doit au gouvernement du Québec par le biais du ministère du Revenu. Je pense que toutes ces considérations-là méritent réflexion et je reviens à ce que j'ai dit ce matin: Moi, je suis très disposée à aborder la discussion avec le ministre des Finances, avec lequel j'ai déjà abordé ce sujet-là, et je crois que nous pourrions le ramener certainement.

Il y a des éléments qui sont nouveaux, par contre, et c'est peut-être... Je rappelle aux membres de cette commission que les créances fiscales, maintenant, ne sont plus privilégiées au sens de la Loi sur la faillite. Donc, il faut être très prudents dans notre processus d'analyse et de décision pour tenir compte de cette réalité-là de façon à ce que nos créances fiscales soient quand même payées et ne soient plus... Pour ne pas faciliter, si vous voulez, un désintéressement de la part des citoyens par rapport à leur dette fiscale. C'est une réalité.

Encore souvent — malheureusement, ça existe encore — dans nos sociétés, les faillites existent et souvent les citoyens qui déclarent ou optent pour déclarer faillite ne réalisent pas les conséquences à moyen terme, à court terme et même à long terme de ce geste-là. La loi fédérale, on se le rappellera, a été changée il y a quelques années. Je pense qu'il y avait beaucoup de réticence d'ailleurs à plusieurs endroits là-dessus parce qu'on a facilité beaucoup cette capacité d'utiliser la Loi sur la

faillite pour se défaire de certaines obligations. Et il y a un prix à payer dans une société pour cela.

La réflexion et la discussion, moi, je pense qu'on peut très bien... J'invite même le député de Crémazie à amorcer cette discussion-là avec notre collègue et peut-être faire une réflexion au sein du parti ministériel là-dessus, je crois que c'est quelque chose qui mérite une réflexion.

**M. Campeau:** Remarquez bien, Mme la ministre, je comprends votre argument puis je prends note de ce que vous me dites. Mais il y a seulement le ministère du Revenu et les gens qui sont là qui peuvent trouver la vraie formule qui va faire en sorte que les mauvais payeurs ne pourront pas s'en sauver par la faillite, qu'ils vont prendre les moyens, mais que, d'autre part, les gens qui sont sincères ne soient pas pénalisés parce qu'il y a des mauvais payeurs.

Parce que, à l'heure actuelle, je vous fais la remarque suivante: On est dans l'histoire des rapports d'impôts. Quelqu'un qui a des comptes provisionnels à payer puis qu'il les a payés ou qu'il a pensé qu'il n'aurait pas à les payer puis que, de bonne foi, il a bien calculé puis il s'est trompé, un profit est arrivé ou quoi que ce soit, il va avoir son intérêt à payer, il va avoir sa pénalité, puis je pense qu'il y en a un autre à part de ça, je ne suis pas trop sûr. Alors, je parle d'image vis-à-vis du ministère du Revenu.

Moi, mes propos, c'est dans le but de rendre, je vais dire, sympathique le ministère du Revenu aux citoyens puis aux citoyennes, alors que quand on voit un tel écart... Mettons que je suis juste journaliste: Regardez votre beau gouvernement. Vous autres, quand vous avez à payer, il vous charge 9 %; lui, quand il vous doit de l'argent, 3,25 %. La justice et l'équité, où est-ce qu'elles sont? Elle sont 5,75 % de différence. Tu sais?

Alors, c'est quoi l'image qu'il a du ministère du Revenu? À ce moment-là, quelle image on se fait du ministère du Revenu? On dit: C'est un collecteur de fonds comme un autre. Puis, dans le système financier, abuser, ça fait bien, alors, encore: Il abuse comme les banques, comme ci, comme ça, alors que le ministère du Revenu, on est supposé être un partenaire, le citoyen. Vous avez dit vous-même: Il faut le traiter comme un client. Un client, c'est un partenaire. Sauf que c'est un client puis, lui, bien, il a un fournisseur forcé.

J'aime beaucoup votre mot «client», de tout à l'heure. Mais n'oubliez pas, quand vous dites «client», ça veut dire que j'ai le choix d'aller ailleurs. Puis là, bien, je suis le client du ministère du Revenu. Je veux bien l'accepter, je prends tous les avantages, mais je ne suis pas capable d'aller ailleurs, j'ai juste un fournisseur; donc, je suis un client captif. Puis un client captif, bien, il se fait fixer le prix puis il n'a pas un mot à dire. Alors, votre mot «client», je l'aime, mais je le trouve flyé un peu.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, mais j'ai bien utilisé la notion de service à la clientèle. J'ai dit qu'on devait le traiter... et le changement culturel qu'on est après essayer d'implanter au ministère vise à justement traiter le

contribuable comme on le ferait d'un client, parce que, en fait, il en est un. Mais c'est très juste qu'il n'a pas le choix. Même s'il ne voulait pas — et certains d'entre nous y ont déjà pensé — payer ses impôts au fédéral, il n'a pas le choix que de le faire encore aujourd'hui, malheureusement. Donc, au niveau du ministère du Revenu du Québec, c'est la même chose.

Mais ceci dit, il y a actuellement une petite équipe au ministère du Revenu qui revoit toute cette question des taux d'intérêt, notamment sur la question des acomptes provisionnels. Et je prends note de vos suggestions, des suggestions du député de Crémazie, et nous allons regarder ça d'un peu plus près pour voir qu'est-ce que nous pourrions proposer comme solutions, comme conditions qui permettraient de ramener un élément d'une préoccupation ou d'une contrariété que les contribuables ont vis-à-vis du ministère du Revenu du Québec. Et je pense que c'est quelque chose qui mérite d'être regardé, qui est regardé actuellement dans un volet. On pourrait arriver avec quelque chose de constructif.

**M. Campeau:** Bon. Moi, avant de passer à mon autre question, M. le Président, je dis: Vous avez évidemment le support de tous les députés qui sont ici, si vous en avez auprès du vice-premier ministre, mais vous ne pouvez pas aller voir le vice-premier ministre comme ça, sans solution. Il faut que vous ayez votre solution parce que c'est vous autres qui allez trouver la solution, ce n'est pas lui.

#### Aide aux sinistrés du verglas

Mon autre question: Qu'est-ce que vous avez fait, vous autres, pour venir en aide aux sinistrés du verglas?

**Mme Dionne-Marsolais:** Ah! M. le Président, ça, c'est une excellente question.

**M. Campeau:** Est-ce que vous voulez dire que l'autre n'était pas bonne?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Dionne-Marsolais:** Je veux dire que celle-là, elle est plus intéressante par rapport à la performance du ministère. Je n'aurais jamais la prétention de dire que les questions du député de Crémazie ne sont pas bonnes parce que le champ d'action du Revenu est un champ d'action qu'il connaît bien, qu'il connaît très bien d'ailleurs, et toutes ses propositions sont généralement constructives. C'est à se demander, d'ailleurs, pourquoi il ne les a pas mises en place quand il était ministre du Revenu, mais... Ha, ha, ha!

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Dionne-Marsolais:** Mais... Ha, ha, ha!

**Une voix:** Elle est bonne!

**Une voix:** On n'a pas besoin d'opposition, hein!  
 ● (16 h 10) ●

**Mme Dionne-Marsolais:** Ceci dit, c'est pour ça que cette question-ci est meilleure, parce qu'on a pu intervenir. Alors, voilà.

**Une voix:** Le verglas, ce n'est pas tous les ans.

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, le verglas, ce n'est pas tous les ans.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, ceci dit, les mesures qu'on a prises pendant le verglas, elles ont été très nombreuses, et je dois vous dire que le ministère du Revenu du Québec a réagi avant le ministère du Revenu du Canada qui s'est inspiré de certaines de nos mesures. Et la première chose que nous avons faite, c'est que nous avons... Écoutez, on a reçu des représentations à chaque événement, on a communiqué avec nous, on a reçu des appels et nos équipes, tout de suite, se sont mises en place pour réagir. Et, dans cette optique de situation difficile que nous avions, nous avons changé, évidemment, l'administration courante, puis on s'est tout de suite adaptés.

Alors, un certain nombre de mesures ont été prises. Si vous me permettez, pour ne pas en oublier, je vais les lire. D'abord, ce que nous avons fait, on a eu une interruption momentanée des interventions directes auprès de la clientèle dans les régions qui ont été touchées et on a donc suspendu l'émission d'avis de cotisation, de perception ou de non-production, dans un premier temps, jusqu'au 23 janvier 1998, et nous avons apporté un autre délai un peu plus tard.

On a apporté une attention particulière aux demandes des débiteurs pour suspendre temporairement certaines ententes de paiement. On a adopté des mesures pour assurer la livraison des chèques, notamment les remboursements en vertu du Programme d'allocation-logement et les chèques dont on a parlé ce matin, des pensions alimentaires, de façon à ce que ces chèques-là parviennent le plus rapidement possible aux clientèles qui étaient touchées par le verglas.

De plus, j'ai utilisé le pouvoir discrétionnaire qui m'est accordé par le législateur afin de permettre à la clientèle affectée par le verglas de reporter les versements de certains montants, et ce, sans pénalité, sans intérêt.

On a d'abord reporté successivement au 23 janvier, ensuite au 16 février, ensuite au 2 mars, les délais pour les remises de retenues à la source qui, normalement, auraient dû être produites au 5 janvier 1998. On a aussi annoncé des mesures discrétionnaires pour la renonciation et l'annulation de certaines pénalités et d'intérêts dans toutes les situations individuelles qui le nécessiteraient.

Et pour les entreprises, on a aussi pris des mesures ponctuelles de façon à leur permettre de disposer de liquidités additionnelles. On sait que le problème, à l'époque, pour les entreprises, c'étaient des liquidités. Pas de livraisons, donc pas de factures, donc pas de chèques.

Et on a pris trois mesures pour les particuliers en affaires et les sociétés. D'abord, les acomptes provisionnels d'impôts du 15 mars, pour les particuliers en affaires, ont été reportés et pourront être remis le 15 septembre prochain, sans intérêt et sans pénalité pour ces clientèles-là. Pour les sociétés, le paiement des acomptes de janvier, février et mars 1998 ont pu être reportés au 30 juin 1998 sans intérêt encore ni pénalité. Les sociétés vont également pouvoir décaler de quatre mois, sans intérêt ni pénalité, le moment où elles doivent payer leur solde d'impôts, solde d'impôts qu'elles sont normalement tenues de payer lorsque les acomptes versés en cours d'année se sont avérés insuffisants. Et finalement, pendant la période de janvier, février et mars, les comptes à recevoir du ministère du Revenu du Québec qui étaient antérieurs au 5 janvier 1998 n'ont pas été majorés d'intérêts cumulatifs; donc, on a gelé, si vous voulez, les intérêts. Ces trois mesures ont été appliquées aux municipalités les plus touchées par la tempête de verglas, soient celles — il faut toujours avoir une référence — dont le taux de rebranchement était inférieur à 90 % en date du 24 février 1998.

J'ai également annoncé, au mois de mars, le 17, que les particuliers en affaires qui tirent principalement leurs revenus de leur entreprise pourraient payer le solde d'impôts pour l'année d'imposition 1997 le 15 juin 1998, si leur revenu net d'entreprise excédait 50 % du revenu total aux fins de leur déclaration de revenus 1997. Ça, bien sûr, ça visait surtout les producteurs agricoles dans certaines de ces régions.

Tant pour les particuliers que pour les sociétés qui ont éprouvé des difficultés avec leurs obligations fiscales — j'ai dit le 23 février tout à l'heure, c'était le 23 janvier, je m'excuse — j'ai donné une consigne très claire sur le terrain, au personnel du ministère du Revenu, pour que les situations dérogatoires particulières — et on sait qu'il y en aura — soient examinées au cas par cas, avec écoute et empathie, pour reconnaître les difficultés que les cas particuliers vont présenter.

Je pense que, dans l'ensemble, les mesures qui ont été annoncées jusqu'à maintenant favorisent le relèvement rapide des régions affectées par le verglas et la prolongation des différents délais applicables a permis, selon l'estimation que nous avons faite au ministère, une marge de manoeuvre temporaire pour les particuliers et les entreprises en affaires, de 130 000 000 \$, par ces délais, donc dans l'ensemble de l'économie du Québec.

Je pense que c'est une assez bonne... On a été très rapides dans notre réaction. D'ailleurs, je dois vous dire en toute modestie que la Chambre de commerce puis la Fédération de l'entreprise indépendante nous ont félicités de notre rapidité de réaction dans ce dossier-là et de l'ouverture avec laquelle on est arrivés avec des mesures concrètes, l'objectif étant toujours de donner plus de marge de manoeuvre aux entreprises et aux particuliers en affaires pour qu'ils puissent rencontrer leurs obligations.

**M. Campeau:** Dites donc, Mme la ministre, là-dessus, après avoir fait... Je trouve que vous êtes bien

bonne, mais est-ce qu'il y en a qui en ont abusé, de ça? Est-ce qu'il y a des gens qui ont abusé de ça?

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien, d'abord, on n'est pas rendu à l'échéance, au mois de juin, mais, à ce jour, M. le Président, on n'a pas d'indication, il n'y a pas de cas qui nous ont été rapportés comme quoi il y avait eu de l'abus.

**M. Campeau:** Alors, voyez-vous, quand le ministre du Revenu est gentil, les citoyens et citoyennes l'apprécient beaucoup puis ils se font un devoir de ne pas exagérer.

**Mme Dionne-Marsolais:** Je n'en ai jamais douté, M. le Président.

#### Bilan de la lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci, M. le député de Crémazie. J'aimerais moi-même un peu faire le bilan de tout ce qui est de l'activité au noir. On sait que le gouvernement a une volonté politique de faire en sorte que tous ceux et celles qui doivent payer de l'impôt ou des taxes doivent le faire. Si tout le monde le faisait, chacun paierait possiblement un peu moins.

Et dans vos remarques préliminaires, vous avez fait mention que les pertes fiscales qui auraient été prévues de 2 100 000 000 \$ en 1997-1998 ont été réduites à 1 600 000 000 \$, ce qui veut dire que, en gros, vous avez récupéré 500 000 000 \$, mais on a encore une perte de 1 600 000 000 \$ quand même. J'aimerais si vous pouviez nous faire un peu le bilan de tout ce travers, parce que je sais que votre ministère, les fonctionnaires ont quand même fait un travail, ont mis beaucoup de temps à préparer, à cerner où étaient les plus grandes évasions fiscales.

J'aimerais également savoir quel secteur de la population ou quel est le profil des contribuables qui ont été les plus, je ne sais pas si on peut dire vérifiés, mais en tout cas, les plus...

**Mme Dionne-Marsolais:** Corrigés.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** ...corrigés. Merci. Je dis bien: Ce n'est pas uniquement du travail au noir. Il y a des pratiques qui se faisaient au noir. Pour avoir rencontré des entrepreneurs, entre autres chez nous, des petits entrepreneurs, qui me disaient: Maintenant, on a de la misère à faire des travaux parce que tout le monde nous demande «pas de facture». Il faut être payé au noir. Que ce soit pour faire asphalter une cour, que ce soit pour un voyage de sable, ou de gravier, ou de terre, pour faire la pelouse ou faire l'aménagement paysager, ils disent: Les gens, il n'y a plus personne qui veut... Si tu donnes une facture, tu es fret. Tu perds le contrat.

• (16 h 20) •

Donc, j'aimerais ça si vous pouviez nous donner un petit peu un résumé du travail que vous avez fait. Et

pour aller chercher 500 000 000 \$ que nous aurions perdus de toute façon ou qui étaient perdus, combien ça a coûté au ministère? Est-ce que le travail que vous avez fait est positif en termes de rentrées d'argent, de sorties et de rentrées d'argent? Est-ce que vous prévoyez ou voyez, à la lueur de l'expérience que vous avez faite, malgré les 500 000 000 \$ que vous êtes allés chercher en plus, est-ce que ça continue, ça s'amplifie, l'évasion, ou si un jour on va pouvoir dire que chacun fait son effort, chacun paie son dû à l'État?

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est aussi une bonne question, M. le Président, parce que je pense qu'il y a beaucoup de citoyens qui se préoccupent de cette question-là. D'abord, on se rappellera que, lors de notre élection, le premier ministre de l'époque avait indiqué qu'il voulait mettre fin à cette mode où quelqu'un qui ne payait pas ses taxes était une espèce de héros. Il avait fait des déclarations, d'ailleurs, dans le discours inaugural, de manière très claire. Le ministre des Finances et du Revenu de l'époque, le député de Crémazie, avait lui aussi fait part des objectifs de notre gouvernement de corriger la situation et d'éliminer ou de réduire, de s'attaquer à toute l'évasion fiscale et à la lutte contre le travail au noir.

En 1996, on a aussi eu des déclarations et un plan d'action du ministre des Finances de l'époque pour la lutte contre l'évasion fiscale. Si on regarde aujourd'hui, l'exercice, par exemple, 1997-1998 sur les récupérations fiscales, le total de nos récupérations fiscales a atteint 1 276 000 000 \$, l'équivalent de 100 000 000 \$ de plus que ce que nous avions prévu en début d'année. Ce 1 000 000 000 \$ se partage en deux sommes: les activités régulières de vérification — c'est 836 000 000 \$ — et le plan de lutte contre l'évasion fiscale, qui est de 440 000 000 \$ spécifiquement pour 1997-1998.

Quand on regarde maintenant l'impact que ça a eu sur les pertes fiscales de l'État — et j'en ai fait état un petit peu dans mes remarques préliminaires du début — les pertes fiscales avaient été évaluées — on se rappellera, j'avais fait une présentation l'an passé — à 1 900 000 000 \$ sur la base des données du ministère des Finances de 1994-1995. Dans le discours du budget d'il y a quelques semaines, le ministre des Finances a actualisé son évaluation des pertes fiscales et il estime que la perte fiscale, sans l'intervention que nous avons faite, aurait atteint ou aurait été estimée à 2 100 000 000 \$, en 1997-1998, si on n'avait pris aucune mesure pour l'enrayer.

Or, les revenus additionnels qu'on a récupérés à la suite des actions supplémentaires initiées dès l'exercice 1994-1995, sont estimés, pour l'année 1997-1998 — et c'est le 500 000 000 \$ dont on parlait tout à l'heure — à 509 000 000 \$. Ce 509 000 000 \$, il est réparti entre 293 000 000 \$, qui sont tributaires d'actions directes du ministère du Revenu, et 65 000 000 \$ qui découlent de modifications à la réglementation, notamment l'imposition des pourboires, lequel projet de loi, bien sûr, a été adopté à la suite des représentations que nous avons faites au ministère du Revenu. Plus de 70 % du montant,

358 000 000 \$, donc, versus 509 000 000 \$, de la réduction des pertes fiscales annuelles proviennent des actions qui ont été initiées par le ministère du Revenu dans la dernière année par rapport à la lutte à l'évasion fiscale.

C'était dans le discours du budget, le ministre des Finances avait souligné la tâche difficile mais essentielle des employés du ministère du Revenu dans cette lutte contre l'évasion fiscale. Quand on regarde maintenant les secteurs, puisque c'était aussi votre question, où les pertes fiscales sont graduellement corrigées, je vous donnerai le partage des pertes fiscales. Dans l'étude de 1994-1995, on avait sept secteurs; en fait, six secteurs spécifiques, un général.

L'alimentation et l'hébergement. On estimait qu'il y avait 785 000 000 \$ de pertes fiscales dans ce secteur-là, ce qui représentait 37 % du total du 1 900 000 000 \$ estimé à l'époque. La construction et la rénovation, les pertes fiscales étaient évaluées à 515 000 000 \$, soit 24 % du total des pertes. Le secteur de l'automobile était estimé à 210 000 000 \$, soit 10 % par rapport au total. Le secteur des vêtements, textile, bijoux — c'est tout l'ensemble des biens de consommation un peu mode, si vous voulez — c'était 170 000 000 \$ de pertes fiscales ou 8 % de l'ensemble des pertes, du manque à gagner de l'État, si vous voulez. Et les services professionnels, on évaluait l'évasion fiscale à 50 000 000 \$, 2 % de l'ensemble des pertes. Et les transports, 40 000 000 \$, 2 %. Puis, il y avait un montant global de 17 % pour les autres secteurs, des secteurs où l'importance est très petite, au total, 370 000 000 \$. Pour un total aujourd'hui de 2 140 000 000 \$. C'est les mêmes catégories qu'on avait en 1994, ce qui nous donnait 1 900 000 000 \$; si on les appliquait en 1997, ça donnerait 2 100 000 000 \$.

Avec les mesures que nous avons prises, que ce soit réglementations, que ce soit cotisations, révisions, études détaillées de différents secteurs, les pertes fiscales ont diminué. Je peux vous donner les diminutions par secteur, parce que c'est ça qui est significatif. Elles ont diminué, dans le secteur de l'alimentation et de l'hébergement, de 196 000 000 \$, donc c'est 39 % de la récupération que nous avons faite en 1997-1998. La construction et la rénovation, les pertes fiscales ont diminué de 136 000 000 \$, à peu près 20 % de notre total de récupération. Dans le secteur de l'automobile, elles ont diminué de 29 000 000 \$ ou 6 % de la récupération. Dans les secteurs des vêtements, textile et bijoux, elles ont diminué de 34 %; encore là, à peu près 7 % de la récupération, le même taux que...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** 34 000 000 \$

**Mme Dionne-Marsolais:** 34 000 000 \$.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** C'est parce que vous avez dit 34 %.

**Mme Dionne-Marsolais:** Excusez, 34 000 000 \$.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** C'est pour ça que ça ne marchait plus.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, 34 000 000 \$ ou 7 %. Les services professionnels, eux, on a récupéré 15 000 000 \$ en 1997-1998, pour 3 % du total de récupération. Et, dans le secteur des transports, 7 000 000 \$, c'est à peu près 1 %. Et les autres secteurs, tout confondu par les vérifications exhaustives, on a récupéré 92 000 000 \$ ou 18 % de l'ensemble de la récupération. Pour un total de 509 000 000 \$. Donc, du 2 140 000 000 \$, si on n'avait rien fait, de manque à gagner en 1997-1998, on a réduit ça de 509 000 000 \$, ce qui fait que les pertes fiscales aujourd'hui, du manque à gagner du gouvernement en 1997-1998, sont de 1 600 000 000 \$.

Ça veut dire qu'on est passé d'une perte fiscale du gouvernement en 1994, qui était estimée à 1 900 000 000 \$, on est rendu à 1 600 000 000 \$, et avec la même méthodologie. Donc, on peut croire que c'est 300 000 000 \$, mais il faut comprendre aussi que, dans chacun des secteurs, il y aurait eu de la progression. Il y a de la progression, c'est l'activité économique. Et, malgré ce qu'en pense l'opposition, l'activité économique au Québec va assez bien, si on se compare avec des données économiques. Donc, la croissance aurait aussi été ressentie au niveau des pertes fiscales.

Donc, je pense que c'est un résultat extrêmement significatif. Ce sont des revenus que l'État a reçus. Et, ce qui est intéressant, c'est que l'effort de correctifs, de récupération et les nouvelles lois, notamment la loi n° 161, vont permettre de régulariser ces contributions normales, donc vont augmenter le taux de cotisation des Québécois. Parce qu'il faut bien comprendre que, dans l'ensemble de l'économie du Québec, 97 % de nos revenus viennent de l'autodéclaration des gens et donc de leur autocotisation, et c'est ça qu'il faut augmenter.

• (16 h 30) •

Je pense que les efforts que l'on fait, autant au niveau de la sensibilisation, de la publicité que des efforts de vérification sectorielle, portent fruit et changent le comportement des contribuables qui pourraient être tentés d'omettre certaines déclarations. Mais il est clair que, comme vous le dites, il faut demander des reçus et il faut insister pour que les gens se mettent au blanc, si vous voulez, parce qu'il y a des mauvaises habitudes qui ont été prises dans les années passées.

Et, avec tout le respect que je dois à l'opposition, malheureusement, la réalité c'est que, quand on a pris le pouvoir, il y avait des mauvaises habitudes qui étaient prises dans tous les secteurs de l'économie, et la mode, c'était l'évasion fiscale. Et ça, il faut changer ça, dans une économie. Si on veut que notre économie continue d'être au rang des premières économies des pays industrialisés, il faut que les citoyens, en contrepartie, assument leurs responsabilités dans ce contexte-là, parce que, sinon, on va tomber rapidement dans un modèle d'économie sous-développée; même pas en voie de développement, parce qu'on est une économie développée, mais une économie sous-développée. Et c'est très important de garder une vigilance à cet égard.

C'est pourquoi le ministre des Finances nous a donné des fonds additionnels pour continuer, pour poursuivre nos interventions en 1998-1999. Et je suis confiante que l'équipe du ministère va, bien sûr, peut-être, avoir des rendements... à un moment donné, on aura des rendements décroissants, c'est mathématique, mais va continuer à corriger des situations qui sont abusives et qui sont inévitables pour les citoyens.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Avec les chiffres que vous nous avez fournis, est-ce que ça répond aux objectifs que le ministère s'était fixés?

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui. On les a même dépassés d'un peu plus. On a dépassé de 100 000 000 \$, comme je l'ai dit tout à l'heure, 8,5 % de plus que prévu. C'est 100 000 000 \$ de plus que ce que nous avions prévu. Alors, ça fait 100 000 000 \$ de coupures de moins à faire, puisque effectivement, c'est 100 000 000 \$ de revenus de plus. Je pense que c'est très significatif. Et c'est comme ça qu'il faut comprendre ça. Parce que, dans un budget, il y a des revenus et il y a des dépenses. Et, sur le volet revenus, tout ce qu'on va récupérer, qui est dû à l'État, correctement, ça nous permet d'augmenter la marge de manoeuvre du gouvernement, c'est clair.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Je ne me rappelle pas des chiffres exacts. L'an passé ou il y a deux ans, on avait engagé des fonctionnaires de plus. Je ne sais pas si on appelait ça des vérificateurs d'impôt. Je ne sais pas si c'est le bon titre. Et de mémoire, il me semble que ces personnes-là rapportaient à l'État 1 200 \$ de l'heure. Avez-vous ces chiffres-là encore? On disait que c'était très rentable d'engager des vérificateurs, justement, pour percevoir ce qui est dû au gouvernement. Et il me semble que c'était ça, dans la proportion de 1 200 \$ de l'heure, qu'ils rapportaient au gouvernement; pas ce qu'ils coûtaient, ce qu'ils rapportaient.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, les chiffres que j'ai... D'abord, je vais vous donner les chiffres au niveau de personnes qui travaillent à la lutte contre l'évasion fiscale. Au 31 mars 1998, il y en avait 1 567 qui participaient au projet de lutte: 654 à Québec et 913 à Montréal, ce qui donne, en mesure d'équivalents temps complet — parce qu'il faut bien comprendre que ces gens-là ne travaillent pas nécessairement sur des horaires conventionnels, parce qu'il y a beaucoup de ce travail-là qui se fait en dehors des heures conventionnelles — 1 470 équivalents temps complet. Et, pour chaque dollar que nous investissons — et je dis bien «investir» parce que, dans ce cas-ci, c'est un investissement — pour la lutte à l'évasion fiscale, on retire 7,33 \$ pour les coffres de l'État. Donc, c'est une mesure intéressante, c'est payant.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Est-ce que, pour l'année qui vient, on va continuer à concentrer les efforts dans les secteurs que vous avez mentionnés ou si on va en ajouter. Dans quels secteurs c'est le plus facile ou

c'est le plus payant? Est-ce qu'ils sont identifiés, les secteurs où il y a le plus d'évasion? Vous avez nommé un paquet de chiffres tantôt.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, les projets spécifiques vont se retrouver dans un ensemble de secteurs, beaucoup les mêmes, regroupés, dont je vous ai parlé. Mais, peut-être plus en détail, il y en aura en agroalimentaire, en alimentation et hébergement, comme je l'ai dit. Automobile, il y en a encore. Construction, il y en a encore. Parce qu'on n'a quand même pas atteint les niveaux. Quand on parle de 100 000 000 \$ sur 700 000 000 \$, ce n'est pas beaucoup. Dans le secteur des crédits et déductions, c'est-à-dire la validation, les comparaisons des rapports d'impôts en éducation, loisirs, arts et sports, en vêtements et services domestiques, en placements... Parce que vous savez que maintenant les institutions financières doivent produire sur support magnétique l'état des revenus qu'ils versent en placements à tous leurs clients. Et, en le produisant sur support magnétique, ça nous permet, au ministère du Revenu, de comparer plus efficacement ces données-là avec les nôtres et de valider que les rapports des contribuables, les rapports d'impôts contiennent tous les revenus qu'ils devraient normalement déclarer. On en aura aussi au niveau des ressources naturelles, dans les services personnels, dans les services professionnels, dans le transport. Et, évidemment, toute la question de TPS-TVQ au niveau des ventes, la taxe de vente, ça fait partie de cette récupération aussi.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Est-ce que, dans les chiffres que vous avez donnés au niveau de l'alimentation et de l'hébergement, la fraude qu'il y a dans le non-paiement de la taxe sur l'alcool, c'est compris dans ça ou si c'est à part? Parce que j'ai vu des chiffres cet avant-midi — je cherche mes feuilles et je ne les trouve pas — il y a quand même eu une récupération importante au niveau de la boisson.

**Mme Dionne-Marsolais:** O.K. Je vais demander à M. Bordeleau, le sous-ministre qui est responsable du Bureau de lutte contre l'évasion fiscale, de répondre précisément à cette question.

**M. Bordeleau (Michel):** Michel Bordeleau. Certains des éléments dans la récupération, la diminution des pertes fiscales qui sont dans la publication du ministre des Finances, qui portent sur les récupérations de revenus de la Société des alcools du Québec, par exemple au niveau des taxes ou des profits de la Société des alcools du Québec, donc qui ne sont pas inclus dans nos rendements. Nos rendements portent exclusivement sur les récupérations de revenus du Québec, sur la TVQ, malgré qu'on rapporte aussi des revenus à part pour le volet TPS, donc pour le volet taxes.

Des vérifications qui sont faites par les corps de police, qui sont passées à nos vérificateurs, peuvent entraîner aussi des découvertes de revenus non déclarés, donc qui amènent également des récupérations sur l'impôt

sur les entreprises qui peut être de l'impôt sur des particuliers en affaires qui auraient des débits de boisson, des restaurants ou bien des sociétés, de l'impôt sur les sociétés qui pourrait être récupéré.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Puisque mon temps est écoulé, je vais passer la parole à un autre membre de la commission. Je vais essayer d'être juste envers moi-même aussi et les autres membres. M. le député de Masson.

**M. Blais:** Juste une question sur l'alcool. On dit même que ça va jusqu'à 300 000 000 \$ de vols — on voit ça dans les journaux — sur la taxe non payée sur l'alcool, parce qu'il y a beaucoup d'alcool qui est acheté au noir. Ce n'est inclus nulle part? Vous dites que c'est dans le rapport du ministère des Finances? Vous avez une équipe quand même qui surveille ça?

**M. Bordeleau (Michel):** En fait, les sommes...

**Mme Dionne-Marsolais:** Je vous en prie.

**M. Bordeleau (Michel):** D'accord. Les sommes qui sont évoquées en pertes fiscales comprennent l'ensemble des taxes perdues. Je croyais que la question portait sur les sommes que nous récupérons. Donc, les sommes que nous récupérons, le 358 000 000 \$ qui a été évoqué par le ministre ne porte que sur les sommes perçues par le ministère. Il y a d'autres taxes qui peuvent être perçues par d'autres organismes et il y a les revenus également de la Société des alcools, qui sont récupérés quand il y a des découvertes d'un marché d'économie souterraine. Il peut y avoir récupération du marché, à ce moment-là. Ça aussi, c'est des bénéfices dont profite l'État et dont profitent les citoyens.

**M. Blais:** On ne peut pas le comptabiliser comme tel. C'est ce que vous voulez dire.

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, non, ce n'est pas ça du tout. Je vais l'expliquer.

**M. Blais:** Mais je ne comprends pas et, ça me fait plaisir, expliquez-le-moi donc.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, je vais vous l'expliquer parce que c'est... En fait, ce qu'on dit c'est que, dans nos revenus de lutte contre l'évasion fiscale, on comptabilise, nous, ce que nous recevons, mais il y a des effets incidents à cette lutte-là, surtout dans certains dossiers où nous travaillons avec d'autres ministères. Et les effets incidents, dans le contexte de l'alcool, c'est qu'il y a d'autres revenus qui vont à la Société des alcools, à la Régie, à d'autres intervenants, qui ne sont comptabilisés dans les revenus du ministère.

**M. Blais:** C'est ce que je comprenais.

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est ça.

**M. Blais:** O.K. Ça marche. Merci. On ne peut pas le comptabiliser, mais ça existe.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui. C'est ça, les effets incidents existent.

**M. Blais:** O.K. Ça va. Merci, M. le député de Viger, de m'avoir permis cette question.

● (16 h 40) ●

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** J'avais une note ce matin qui disait les vérifications qui avaient été faites par région, puis je ne la retrouve plus. C'est ça, quand nos papiers sont tous étendus sur la table; après ça, on les ramasse, on s'en va et on ne s'y retrouve plus. C'est des vérifications qui avaient été faites par région au niveau des bars- restaurants, et on donnait des chiffres. En tout cas, je ne retrouve plus mon papier.

**M. Maciocia:** Toujours sur la même question, M. le Président. Est-ce que ces sommes-là sont comptabilisées dans les sommes non perçues par le gouvernement? Par exemple, les 2 000 000 000 \$ et quelques, est-ce que ces sommes-là sont déjà incluses dans ce montant-là?

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, oui. La réponse, c'est oui, M. le Président. Dans l'évaluation de l'évasion fiscale, ces sommes-là sont incluses. Dans la collecte des revenus, les sommes dont nous parlons, au niveau du ministère du Revenu, ce sont les sommes qui sont dues au ministère du Revenu. Il y a d'autres revenus qui vont à d'autres organismes ou entités.

**M. Maciocia:** C'est ça. Quand on parlait, dans les 2 000 000 000 \$...

**Mme Dionne-Marsolais:** Mais dans le 2 000 000 000 \$...

**M. Maciocia:** C'est ça. Elles sont incluses dans le 2 000 000 000 \$, si je comprends bien?

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, tout à fait.

**M. Maciocia:** O.K.

**Mme Dionne-Marsolais:** Elles sont dans le manque à gagner.

**M. Maciocia:** M. le Président...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** C'est parce que je l'ai retrouvé. C'était dans le cahier où l'opposition avait demandé des renseignements. C'est à la question 27: Répartition géographique des particuliers et des sociétés ayant fait l'objet d'une vérification du 1er avril 1997 au 28 février 1998, Commerce de boissons alcooliques. Là, il y a l'ensemble des régions du Québec, avec le nombre de dossiers de particuliers et de sociétés qui ont été vérifiés. Mais, à partir de ces chiffres-là, à partir des vérifications qui ont

été faites, est-ce qu'il y a eu... On ne marque pas, dans ça, le nombre... Est-ce que les gens étaient tous corrects, étaient tous conformes à la loi ou s'il y a eu des irrégularités de commises ou de découvertes, dans ça? Je ne sais pas si vous comprenez le sens de ma question.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, oui.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Voyez-vous, dans le Bas-Saint-Laurent, il y a eu 95 particuliers puis 30 sociétés, au sujet «Commerce des boissons alcooliques», à la page 121.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui. On n'a pas l'information détaillée comme cela, mais, à la page suivante, on a les dossiers en infraction par tranche de 10 000 \$ du 1er avril 1997 au 28 février 1998 pour les deux domaines, de la construction et du commerce des boissons alcooliques, par rapport au nombre de dossiers puis à la pénalité. Mais on ne l'a pas détaillé aussi régionalement. Puis, en fait, il faut être aussi prudent parce que, dans certaines régions, les démarches que ferait le ministère pourraient porter atteinte à certaines personnes parce que le bassin est petit et, si on produisait des statistiques, ce serait facile de tirer des conclusions et d'identifier les personnes, et je pense qu'on manquerait au secret fiscal, en faisant ça. Alors, on peut donner, dans l'ensemble, le détail. Si on veut, aussi, en termes d'autres données — donc j'ai dit les pages 122 et 123 — il y en a les pages 118 et 119 aussi qui nous donnent les revenus récupérés dans les établissements détenteurs d'un permis d'alcool. Alors, on a le montant total avec les différentes composantes de ce qui a été récupéré globalement, mais pas régionalement.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** C'est parce que, dans le rapport du Vérificateur général, il y a deux ans, je crois, on faisait mention, dans la seule région de Québec, que, si les corps policiers collaboraient plus pour faire les vérifications des bars, selon l'évaluation du Vérificateur, le gouvernement... De mémoire, il me semble que c'était 740 000 000 \$ que le gouvernement perdait. Et il avait, lui, fait un relevé des vérifications par nombre d'établissements. Et, quand tu allais dans les régions...

Je me souviens, en Abitibi, il y avait quelqu'un, et c'était 325 % qui avaient été vérifiés, puis il y avait un établissement. Donc, j'ai dit: Le gars passait la journée là; tous les jours il était là. Tandis qu'à Québec même, c'était aux alentours de... c'était en bas de 10 %, en tout cas, et c'est évident que c'était la masse, ici, des commerces qui sont situés dans la région de Québec.

C'était ça, un peu, ma question. J'aurais aimé savoir: Les vérifications qui sont faites, les chiffres que vous avez ici, au niveau des commerces, des dossiers en infraction, en proportion, est-ce que les régions sont traitées toutes équitablement? C'est sûr que, si on prend une région où il y a moins de commerces... Puis je ne dis pas qu'on s'acharne. Qu'on les fasse payer, je n'ai rien contre ça. Mais qu'on s'acharne aussi sur les grands centres pour ne pas pénaliser les hôteliers, les bars, les restaurants dans les

régions. C'était ça que j'aurais aimé voir, la répartition des infractions. Est-ce qu'ils sont uniquement par région ou bien s'ils sont conformes au prorata de la population, pour que tout le monde puisse payer son dû? Qu'une personne reste à Princeville ou bien — je ne sais pas, moi — à Alma, La Sarre, peu importe où, en Gaspésie, qu'elle ne soit pas plus surveillée qu'un résident de Québec ou de Montréal.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui. Je pense que ce qu'on peut dire là-dessus, c'est que la lutte à l'évasion fiscale, elle se fait dans la mesure du possible — je dis bien «dans la mesure du possible» — de manière équitable à travers tout le Québec. C'est clair qu'il y a certaines régions, quand il y a certains secteurs qui font l'objet d'une vérification...

Prenons le cas, par exemple, de la restauration. Il y a un an et demi, on avait fait une opération bien connue, d'ailleurs, très, très détaillée dans la région de Laval, à proximité de Montréal. On avait choisi cette région-là parce qu'il y avait, dans cette région-là, un échantillon qui se comparait exactement avec le profil de l'ensemble de l'industrie au Québec. Alors, on a fait une opération ciblée dans cette région-là sur le volet restauration pour comprendre comment on faisait de l'argent dans cette industrie-là, comment on payait ses impôts, où on pouvait évaluer l'impôt, etc.

Il peut arriver, par exemple, quand on fait des opérations très ponctuelles dans le secteur des ressources naturelles, que certaines régions qui sont dotées de ressources naturelles fassent l'objet d'une attention en apparence plus grande, mais c'est parce que c'est là que se trouve la concentration de ce type de production là que l'on veut comprendre et que l'on veut vérifier. Alors, ça arrive qu'il y a des... mais, dans l'ensemble, et vous le voyez par le tableau de la page 121 ou 120, on essaie de répartir nos opérations selon les caractéristiques, selon les besoins que nous avons pour un secteur. Alors, si ce secteur-là est présent dans une région en grande force, ça peut arriver que, proportionnellement, cette région-là, au moment où on fait l'opération, fasse l'objet d'une attention particulière. Mais on essaie dans la mesure du possible d'avoir des opérations équilibrées et équitables.

Il faut aussi dire que nous avons, depuis 1995, ouvert des bureaux en région. On avait 200 personnes en région, à peu près, en 1995, on est rendu à 800 et quelques maintenant, justement parce que nous avons ressenti le besoin d'avoir... Je parlais du service à la clientèle, tantôt. Dans ce contexte-là, les opérations de vérification régulières ou de vérification dans le cadre de la lutte à l'évasion fiscale font partie des demandes qui sont faites pour ces bureaux régionaux là, pour la simple raison que, étant dans une région, étant installés là, ils connaissent aussi les caractéristiques de leur région et peuvent aider dans l'ensemble du plan de la lutte à l'évasion fiscale et apporter une valeur ajoutée et aller sur le terrain aussi comprendre les particularités de la région. Parce qu'il peut arriver des conditions spéciales, on le sait. Quand les gens sont sur le terrain, ils peuvent expliquer et mieux comprendre les conditions de la région, parce que la région est comme ça.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député de Viger.

**M. Maciocia:** Oui, M. le Président, toujours à la page 118, dans le domaine de la construction, au dernier paragraphe, vous dites: «Les activités de vérification propres aux entreprises travaillant dans le domaine de la construction ont permis de récupérer, pour les 11 premiers mois de l'exercice, la somme de 104 900 000 \$, dont 4 400 000 \$ pour la lutte contre l'évasion fiscale, incluant les pénalités, et ont engendré un coût de 5 300 000 \$.» Est-ce qu'on pourrait savoir, pour la récupération des 4 400 000 \$ de la lutte contre l'évasion fiscale, combien ça a coûté?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je vais vérifier pour voir si on peut aller jusqu'à ce pointu-là.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ce n'est pas chaque piastre investie dans le 7,33 \$? Ce n'est pas ça?

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, mais, c'est ça, dans l'ensemble, c'est un pour 7,33 \$. Par rapport à la construction spécifique, c'est un petit peu plus... C'est très difficile, parce que, quand on regarde l'ensemble de l'industrie de la construction, on fait la récupération régulière, on fait le volet évasion fiscale, on fait...

● (16 h 50) ●

**M. Maciocia:** Oui, mais est-ce qu'il n'y a pas du personnel attiré uniquement à l'évasion fiscale? Vous avez dit tout à l'heure qu'il y avait du personnel uniquement attiré à l'évasion fiscale.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui.

**M. Maciocia:** Si c'est ça, sur les mandats de 4 400 000 \$, combien ça a coûté? Vous devriez avoir un chiffre.

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est parce que, quand on fait une récupération fiscale dans le cadre de la lutte à l'évasion fiscale, vous le voyez, on a les impôts des particuliers, les retenues à la source, la taxe, alors on fait toute une évaluation.

**M. Maciocia:** Je comprends, Mme la ministre. Mais, si vous êtes capable de faire une distinction, que, sur les 34 900 000 \$, il y a 4 400 000 \$ pour l'évasion fiscale, incluant les pénalités, vous devez avoir aussi la facilité de savoir combien ça a coûté, le 4 400 000 \$ d'évasion fiscale?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je vais demander à Mme Malo et à M. Bordeleau, dans la mesure du possible, de répondre à votre question le plus clairement possible.

**M. Maciocia:** Ce n'est pas la question que ce soit plus clair, c'est justement de savoir ce que...

**Mme Dionne-Marsolais:** Pour comprendre?

**M. Maciocia:** Pour comprendre.

**Mme Malo (Nicole):** Quand on regroupe les rendements et les revenus issus de la lutte contre l'évasion fiscale, certaines des activités sont réalisées par des vérificateurs qu'on envoie dans une entreprise, qui vérifient, donc qui prennent un temps et une certaine énergie. D'autres, dans le dossier particulièrement de la construction, et, je pense, c'est un exemple, on a aussi de l'information qui nous vient de la CCQ, par exemple. Et, à partir de ça, on va travailler de nos bureaux en comparant des données pour questionner l'entreprise sans nécessairement envoyer du personnel dans l'entreprise comme telle.

S'il s'agit, par exemple, d'un revenu qui n'a pas été déclaré, la CCQ a fait des inspections et a découvert des travaux non déclarés, elle nous envoie l'information. On va retourner dans les rapports d'impôts de l'entreprise, et ça, ça va se faire au bureau. Donc, les coûts relatifs et le nombre de personnes sont très variables à l'intérieur même d'un bloc qui s'appelle la construction dans le domaine de la lutte contre l'évasion fiscale.

Je ne sais pas si M. Bordeleau peut en donner plus. On peut tenter, peut-être, éventuellement, de vous faire un portrait plus détaillé, mais ça ne donnera jamais tout à fait l'impact général de chacun des éléments parce que c'est très diversifié, la nature des interventions qu'on peut faire dans un secteur donné. Certains secteurs vont être plus lourds parce qu'on fera faire beaucoup de vérifications sur place, d'autres plus légers, si on veut, en termes d'intervention, moins coûteux.

**M. Maciocia:** Je comprends très bien. Mais, je veux dire, par exemple, admettons l'exemple que vous donnez. Vous avez cette information-là. Vous mettez une personne sur le dossier pour aller chercher la déclaration qui a été faite vis-à-vis les informations que vous avez. Et, par conséquent, vous allez — je ne sais pas — cotiser, à cause de l'évasion fiscale, x montant, que ce soit 10 000 \$, 5 000 \$, 100 000 \$ ou n'importe quoi. Vous avez quand même un processus dans lequel vous savez combien d'heures la personne a travaillé dans ce dossier-là vis-à-vis la récupération qu'elle a faite. Je pense que vous l'avez, celui-là.

**Mme Malo (Nicole):** Oui, nous pouvons certainement, au niveau de l'information... Et on a globalement, comme Mme la ministre le disait, un rendement moyen de 7,33 \$. Mais, pour la construction même et pour chacun des secteurs, nous, on n'en a pas ici de disponibles, mais on a des instruments qui nous permettent effectivement de voir quels genres d'activités sont plus rentables, entre guillemets, ou rapportent plus en termes de revenus et sont moins coûteuses.

**M. Maciocia:** Si c'est possible de les avoir, ces informations-là, j'aimerais les avoir, Mme la ministre.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** D'autres questions, M. le député?

**M. Maciocia:** Oui, oui.

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, on peut essayer. Je ne fais pas de promesses, on va regarder ce qu'on a comme outils, on va essayer et, si on peut le faire, on le fournira à la commission.

#### Coût administratif de la vérification fiscale

**M. Maciocia:** Parfait. À la page 119, il y a une chose qui m'étonne un peu. Vous avez parlé, tout à l'heure, justement, du domaine de la construction et, après, du commerce des boissons alcooliques. À la retenue à la source, on a le nombre de dossiers: particuliers, 321; sociétés, 180; récupération, 802 000 \$; coûts administratifs, 1 400 000 \$. Vous avez récupéré 800 000 \$, mais le coût administratif pour récupérer le 800 000 \$ ça a coûté 1 400 000 \$. Pourriez-vous nous donner des explications sur ça?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je vais demander à M. Bordeleau de fournir les explications. C'est pour ça que je disais tout à l'heure qu'il faut regarder le coût, la récupération totale et le coût total. Alors, peut-être que M. Bordeleau peut apporter un commentaire.

**M. Bordeleau (Michel):** En fait, il faut voir le rendement global parce que les vérifications — les collègues pourraient peut-être compléter l'information — ne se font pas sur un seul item, au moment d'une visite. Donc, s'il y a vérification de l'impôt de l'entreprise et des retenues à la source ou encore des retenues à la source et des taxes, la rentabilité ou la comparaison n'apparaît pas aussi claire que celle-ci.

**M. Maciocia:** Non, mais c'est pour ça. Quand même, vous mettez un coût administratif...

**M. Bordeleau (Michel):** Oui.

**M. Maciocia:** ...vis-à-vis uniquement la récupération de 800 000 \$. Ça veut dire que vous avez fait, si je peux dire, un peu le portrait de la situation dans le cas spécifique. Autrement, vous auriez pu mettre qu'il y avait eu de la récupération de taxes. Le coût administratif, ça ne concerne pas uniquement la récupération de 800 000 \$, ça devrait, d'après vous, comprendre aussi d'autres revenus qui sont rentrés dans les caisses de l'État, si je comprends bien.

**M. Bordeleau (Michel):** Non, c'est que les instruments de gestion auxquels on faisait référence tout à l'heure permettent de distinguer, par exemple, l'effort par loi. Ce que je dis simplement, c'est que la comparaison que vous faites n'est pas un signe que ça nous a coûté plus cher que ça a rapporté globalement. Vis-à-vis de cet item-là, oui...

**M. Maciocia:** Mais c'est ça que vous me dites.

**M. Bordeleau (Michel):** ...mais l'effort...

**M. Maciocia:** C'est ça que vous me dites, dans le livre.

**M. Bordeleau (Michel):** Oui, comme résultat. Mais c'est que l'activité qui a eu lieu pour vrai sur le terrain, ça a été de couvrir plusieurs lois en même temps.

**Mme Malo (Nicole):** On peut peut-être donner un exemple. Quand on arrive dans une entreprise, on va faire une vérification des livres comptables de l'entreprise pour vérifier son revenu, donc sa déclaration de revenus et sa comptabilité générale. Et, quand on arrive à de la comptabilité de retenues à la source, là, c'est beaucoup plus complexe. C'est beaucoup plus complexe parce que retenues à source, c'est la vérification de chacun des dossiers des employés avec toutes les comptabilités des retenues à la source, que ce soit pour la Régie des rentes et pour l'impôt. Donc, c'est un fait que c'est plus exigeant, en termes de temps et d'énergie, faire une vérification de retenues à la source que ça l'est pour faire une vérification de revenus générale.

Donc, le calcul qui a été fait ici, c'est un calcul d'énergie consacrée. Par ailleurs, quand la personne va dans l'entreprise, c'est très rare que nos employés vont simplement pour vérifier la retenue à la source. Ils font en même temps la vérification de l'impôt et, de plus en plus, ils font aussi les vérifications des taxes. Donc, dans l'ensemble du temps consacré, quand on départage le temps que ça a pris à vérifier la partie retenue à la source, s'ils n'étaient allés que pour la retenue à la source, vous pourriez dire: Oui, ça n'a pas été payant et rentable, ça a coûté plus cher que ce qu'on est allé chercher. Mais, dans le travail global, l'exercice a été utile et...

**M. Maciocia:** Ça serait plus avantageux pour le ministère du Revenu de ne pas y toucher, quasiment.

**Mme Malo (Nicole):** Mais on ne peut pas...

**M. Maciocia:** C'est la question, quasiment, qui me vient à l'esprit.

**Mme Malo (Nicole):** Il faut bien se dire que la retenue à la source que nous vérifions n'est pas seulement la retenue à la source pour les fins d'impôts, mais nous allons vérifier aussi la retenue à la source pour les fins de la Régie des rentes. Et ce sont des bénéficiaires que des employés n'ont pas, si l'employeur ne les paie pas. Et nous sommes responsables d'aller faire ces vérifications dans les dossiers des employeurs, c'est la protection des employés, d'autant plus qu'en retenues à la source l'employé peut avoir été cotisé par l'employeur et l'employeur ne jamais nous avoir payé. Ça arrive aussi.

Donc, dans toute la notion de vérification des retenues à la source, il y a, d'une part, la protection du travailleur, que tous les paiements qui doivent être faits en

son nom soient bien faits et à qui de droit, et aussi, bien sûr, la récupération des pertes de revenus pour le gouvernement. Alors, dans l'ensemble, oui, cette partie-là coûte, en énergie, plus, mais, comme on y va pour un ensemble, pour un dossier plus large, l'opération reste une opération qui est défendable au plan des coûts. Et, même si elle était dispendieuse, elle serait aussi défendable au plan de l'intérêt des travailleurs.

**M. Maciocia:** Est-ce que vous prévoyez, disons... Ma question naturelle, c'est: Est-ce que vous prévoyez améliorer votre façon de vérification à cause, justement, des coûts énormes vis-à-vis la paie, si je peux dire, le rendement qu'ils donnent, ces coûts-là?

● (17 heures) ●

**Mme Malo (Nicole):** Nous avons beaucoup de travaux en cours, actuellement, en incluant la dimension des nouvelles technologies et des développements de systèmes, qui vont permettre de donner des instruments beaucoup plus performants à nos vérificateurs et qui vont leur permettre d'accélérer le traitement et la conciliation des données. Et nous sommes en effort majeur d'investissement, de conception d'un système de vérification et des impôts et des taxes. Et, à ce moment-là, nos vérificateurs vont pouvoir être beaucoup plus performants parce qu'ils auront moins de temps à consacrer à se documenter, à aller chercher — papier — les informations.

On essaie, avec les employeurs, de développer avec eux... Il y a beaucoup d'échanges, justement, sur la question des échanges électroniques, sur la question de la disposition des informations, au ministère du Revenu, sous format électronique. Et, si nous avons toutes ces données-là pour l'ensemble des entreprises, on n'aurait qu'à faire rouler l'ordinateur puis on aurait à peu près toute la conciliation des factures, des relevés, etc. Et nous sommes en développement sur ces éléments-là. Donc, nous cherchons à avoir des moyens effectivement beaucoup plus performants pour les vérificateurs.

**M. Maciocia:** M. le Président, toujours dans la même page, dans l'impôt particulier, cette année, la récupération fiscale a été de 2 900 000 \$, tandis que l'année dernière, elle a été de 4 800 000 \$. Quelle est la différence? Pourquoi la différence de 2 000 000 \$?

**Mme Malo (Nicole):** Alors, on est ici dans la construction et on...

**M. Maciocia:** Non, non, toujours dans le commerce de boissons alcooliques.

**Mme Malo (Nicole):** L'an passé, il est où? Où est-ce qu'il est, votre 4 000 000 \$?

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** À quelle page?

**M. Maciocia:** Je vous dis que, cette année, la récupération fiscale a été de 2 900 000 \$...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Je voudrais savoir à quelle page.

**M. Maciocia:** Page 119, toujours la même, l'item en haut.

**Mme Dionne-Marsolais:** Votre rapport de l'an passé?

**Mme Malo (Nicole):** Ça se peut.

**M. Maciocia:** Tandis que celle de l'année dernière, l'impôt des particuliers, toujours sur les boissons alcooliques, était de 4 800 000 \$. Il y a 2 000 000 \$ de différence. Est-ce qu'il y a des raisons pour lesquelles il y a quasiment le double ou la moitié de moins, si je peux dire?

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, on est peut-être rendu au rendement décroissant dont je parlais. Plus on arrive au maximum, plus le revenu marginal diminue. C'est le principe mathématique.

**Des voix:** ...

**Mme Dionne-Marsolais:** Cette année? Mme Malo va vous donner la réponse.

**Mme Malo (Nicole):** Alors, si vous comprenez les tableaux comparatifs, vous verrez qu'on est allé davantage vérifier les sociétés par rapport à l'an passé. Donc, on a refait notre plan de vérification en visant des clientèles différentes.

**M. Maciocia:** Dois-je comprendre qu'il y a eu moins de vérifications?

**Mme Malo (Nicole):** C'est-à-dire qu'au total on n'a pas les nombres, mais il n'y en a pas eu nécessairement moins, mais moins auprès des particuliers.

**M. Maciocia:** C'est ça que je dis. Je parle toujours des particuliers. Dois-je comprendre qu'il y a eu moins de vérifications auprès de...

**Mme Malo (Nicole):** Mais, à ce moment-là, on a consacré nos énergies sur les sociétés.

**M. Maciocia:** Plus de temps sur les sociétés au lieu des particuliers. C'est ça?

**Mme Malo (Nicole):** C'est ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** Seulement sur le plan mathématique, l'année passée, on n'a pas le nombre de particuliers, ce n'est pas écrit, donc c'est difficile de savoir...

**M. Maciocia:** C'est ça. On l'a pour cette année, mais on ne l'a pas pour l'année dernière. C'est ça?

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est ça. Donc, c'est difficile de savoir si, effectivement, les cotisations sont plus ou moins grandes cette année. Donc, sur le plan de l'impôt, par personne, par contribuable, c'est difficile de juger.

**Mme Malo (Nicole):** À chaque année, on refait nos programmes de vérification. Par moment, on cible davantage un secteur ou des sociétés, des particuliers, dépendant de la...

**Mme Dionne-Marsolais:** Mais M. le Président, si je peux me permettre un commentaire, je trouve que parler des coûts administratifs — bon, la question était par catégorie — quand on parle de coûts et de récupération, il faut le faire globalement pour un secteur ou pour un ensemble parce que, autrement, ce n'est pas significatif. Quand on fait une vérification auprès d'une société ou d'un particulier, on prend... J'allais dire que ce n'est pas plus d'ouvrage d'aller faire toutes les composantes du revenu que de... Alors, c'est pour ça que l'effort est mis... Est-ce que c'est mis sur une des composantes seulement plus que sur l'autre? Quand on fait une vérification, on la fait par catégorie puis on passe toutes les composantes. Je pense qu'il faut...

**M. Maciocia:** M. le Président, j'accepte plus la réponse de la sous-ministre que la réponse de la ministre, parce que, d'une certaine manière, la sous-ministre me dit clairement: C'est moins payant parce que ça prend plus de temps, il faut pousser à...

**Mme Dionne-Marsolais:** Ce n'est pas ça qu'elle a dit.

**M. Maciocia:** Oui. C'est ça que j'ai compris. À moins que j'aie mal compris... Si j'ai mal compris, je peux toujours retirer mes mots. Mais c'est ça que j'ai compris. Ce n'est pas la façon dont vous le détaillez actuellement. Je pense que j'accepte celle de Mme Malo, mais, comprenez-vous, je ne peux pas accepter la vôtre.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ça va, M. le député?

**M. Maciocia:** Oui, mais j'ai d'autres questions. Je ne sais pas si c'est encore à nous. Vas-y.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député d'Abitibi-Ouest et je reviendrai à vous.

**M. Gendron:** À moins qu'on...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Il faudrait déterminer jusqu'à quelle heure on se rend.

**M. Blais:** Quand ça va sonner, on va voir ça.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Oui? Parce qu'on a seulement un programme à adopter, mais il faudrait l'adopter. M. le député d'Abitibi-Ouest.

**M. Gendron:** À 17 h 15 ou 17 h 20, il faudrait commencer à voter sur les programmes. Moi, j'aurais trois questions, M. le Président. Je voudrais juste indiquer à la ministre... C'est plus un commentaire mais, effectivement, moi, si j'étais ministre du Revenu, les tableaux des pages 120 et 121 me soulèveraient passablement d'analyse et de réflexion. Et j'en soumetts deux pour votre gouverne, Mme la ministre.

Quand vous regardez Commerce des boissons alcoolisées, je prends une région que je connais plus que bien, l'Abitibi-Témiscamingue, au niveau des sociétés, 36 sociétés ont été visitées, ont été vues, alors que, dans la Mauricie—Bois-Francs, qui est quatre fois plus peuplée, 18. Ça ressemble à du harcèlement. Autrement dit, le tableau parle. Il y a des affaires qui ne marchent pas, là. Parce que les régions les plus peuplées pour les sociétés, comment se fait-il...

Et je peux faire deux ou trois exemples qui devraient vous questionner. Saguenay—Lac-Saint-Jean, deux fois et demie, la population, par rapport à la mienne, 30 sociétés ont été visitées; 36 en Abitibi. Je continue. Centre-du-Québec, plus peuplé que chez nous: 15. Deux fois et demie plus de sociétés chez nous qui ont été visitées par rapport au Centre-du-Québec beaucoup plus peuplé. Et je pourrais continuer.

Alors, je m'arrête là. D'après moi, en termes d'analyse et de réflexion, il y a un certain nombre de concentrations de visites dans des endroits où, objectivement, il n'y a à peu près pas de monde ou pas de sociétés. Ou bien un ou deux inspecteurs sont bien avec ce monde-là et veulent y passer plus de temps, donc ça fait plus de sociétés, ou bien ailleurs il y a vraiment négligence, sincèrement, d'aller voir. Parce que la probabilité, pour un ancien professeur de mathématiques, est bien plus forte là où il y a du monde, objectivement parlant. Alors, c'est un peu étonnant qu'une région comme le centre du Québec: 15 visites de sociétés, 36 en Abitibi. à peu près pas en Mauricie—Bois-Francs.

Et je pourrais poursuivre, mais je ne veux pas faire tout le tableau. Moi, je dis que ce tableau-là vous oblige, d'après moi, Mme la ministre, à être plus questionnable. Il y a des aspects qu'il faut questionner. Deuxième question, le document...

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député d'Abitibi-Ouest, il faut suspendre parce qu'on me dit qu'on attend après nous pour voter en Chambre. Donc, nous allons suspendre nos travaux.

*(Suspension de la séance à 17 h 9)*

*(Reprise à 17 h 30)*

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** À l'ordre, s'il vous plaît! La commission des finances publiques reprend ses travaux afin, cette fois-ci, je l'espère, que l'on puisse adopter le programme 1 pour l'année financière 1998-1999. Lors de la suspension de nos travaux, la parole était au député d'Abitibi-Ouest.

### Indemnités de départ octroyées au personnel du cabinet ministériel (suite)

**M. Gendron:** Bien, rapidement. M. le Président, sur le premier point, je l'ai fait.

Le deuxième point, Mme la ministre et Mme la sous-ministre, je vous indique que l'information que vous avez transmise — et ce n'est sûrement pas de votre faute, là — n'est d'aucune utilité si on n'a pas d'autres informations liées, parce que tout ce que ça dit, ce que vous nous avez passé sur les cabinets politiques, c'est que, dans un an, il y a eu une hausse de 50 % du personnel politique. Bon, c'est déjà ça d'acquis. Ça a passé de 9 à 14 pour un même ministère. On pourrait se poser la question: Pourquoi? Mais ma question n'était pas là.

Il y a 450 000 \$ de primes de séparation de versés. Alors, c'est évident que, pour être capable de porter un jugement d'analyse, il faudrait que j'aie les dates d'embauche. Il faudrait que j'aie la date de départ des personnes concernées pour être capable de connaître la période où ces gens-là ont été en service au cabinet politique et, après ça, évaluer la période couverte de leur embauche, puis là, ça me permettrait de dire: Bien, ces gens-là avaient droit à quatre mois, cinq mois, un an, un an et demi de prime de séparation. Et, bien sûr, les montants versés. Parce que là, on n'a strictement rien par rapport à ce que je voulais vérifier. Donc, ça a l'air d'un dépôt complémentaire d'informations, mais qui ne nous donne rien. Puis ce n'est pas contre vous, Mme la ministre. C'est que, moi, je le répète, si je n'ai pas ces informations-là, comment voulez-vous que je fasse mon travail pour envisager s'il y a eu abus ou pas, pour quelle période, les masses concernées des personnes concernées? Et un autre dernier point, c'est le pourcentage de ces gens-là. Moi, je serais très intéressé à connaître le pourcentage de ces gens-là qui sont toujours en exercice dans la fonction publique. Là, à ce moment-là, on aurait un tableau complet pour se faire un jugement, si, effectivement, on applique correctement ou incorrectement la directive concernant le personnel politique des cabinets.

Et c'est aussi très court, là. Sans blâmer personne, il arrive combien de fois qu'on demande des informations. À la séance suivante, on nous les distribue. Ce n'est pas pertinent, ce n'est pas ça qu'on a demandé, mais ce n'est pas grave, ça reste dans les papiers. Alors, moi, ça ne m'intéresse pas, ça. Et je répète, ce n'est pas contre vous, Mme la ministre. Mais ce que vous nous avez donné par rapport à la question soulevée: nul, zéro, on ne peut rien faire avec ça. Donc, j'aimerais ça qu'on ait l'information utile, pertinente. Puis là, je pense que je l'ai assez détaillée pour que ça nous soit utile. Et si ce n'est pas disponible, qu'on me dise pourquoi, parce qu'à ma connaissance, au coût que ça coûte, avec les fonds publics, ça devrait être important qu'on puisse au moins avoir l'information comme parlementaires.

Le dernier point. Vous aviez...

**Mme Dionne-Marsolais:** Est-ce que vous voulez que je réagisse à ça, M. le Président? S'il vous plaît, peut-être qu'on peut régler cette question-là tout de suite.

**M. Gendron:** Oui, bien sûr, c'est pour régler.

**Mme Dionne-Marsolais:** Je vais demander à la sous-ministre de compléter au niveau de la mémoire du ministère parce que ce n'est pas moi qui l'ai. Mais, quant aux dates d'entrée et de... j'allais dire, de sortie, ha, ha! d'entrée et de départ, au ministère du Revenu, on pourrait certainement fournir ces dates-là. Est-ce que nous les aurions pour toute la fonction publique? Là, je vais demander à Mme Malo, peut-être, de compléter l'information.

**M. Gendron:** Vous n'avez pas compris, Mme la ministre. Moi, je veux la date. Hélène Ayotte, c'est rentré quand, puis c'est sorti quand?

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien, c'est ce que je vous dis.

**M. Gendron:** Parfait. Pour être capable d'évaluer la période de couverture.

**Mme Dionne-Marsolais:** Nous pouvons le donner pour ce qui est du cabinet du ministère du Revenu.

**M. Gendron:** C'est ce que je veux. Je ne veux pas autre chose.

**Mme Dionne-Marsolais:** O.K.

**M. Gendron:** La fonction publique, c'est juste si vous êtes en mesure de vérifier les personnes qui sont là. Vous le savez parce que, quand on les embauche, normalement on sait si elles ont un statut de permanent, puis qu'elles sont prêtées au cabinet, puis qu'elles deviennent des attachées politiques temporaires. C'est un peu ça que j'aimerais savoir. Si, là-dedans, il y en a 80 % qui avaient un statut de la fonction publique puis qu'elles sont allées rendre service dans un cabinet — puis je n'ai pas de trouble avec ça, moi — vous êtes capable de savoir si elles sont encore dans la machine. Si elles sont encore dans la machine, ça me permettrait de savoir ce que je prétends un peu, qu'il y a beaucoup, beaucoup d'abus avec ça, dans le sens qu'il y a des gens: rentre, sort, rentre, sort; prime de séparation, puis elles rentrent sur une job de fonction publique. Alors, moi, au lieu de juste le dire, j'aimerais ça avoir des données pour affirmer mon jugement là-dessus.

**Mme Dionne-Marsolais:** Alors, nous allons donner les informations, en tout cas, que nous avons sur ces dates d'entrée au ministère du Revenu. On va vous les transmettre.

**M. Gendron:** O.K. Et pour ne pas perdre de temps, bien, j'aimerais qu'on les ait quand ça sera disponible, parce qu'on n'aura pas ça aujourd'hui.

**Mme Dionne-Marsolais:** On va les faire sortir

**M. Gendron:** C'est ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, non, on ne les aura pas aujourd'hui, mais on va vous les faire sortir.

**M. Gendron:** J'avais dit: J'ai trois questions. La dernière. Vous vous rappelez, il y avait eu une émission, Mme la ministre...

**Mme Dionne-Marsolais:** Excusez-moi, M. le Président. Il y a un petit commentaire qui vient de m'être fait par la sous-ministre et j'aimerais ça qu'elle le dise pour le bénéfice de tout le monde.

**Mme Malo (Nicole):** En fait, ce qu'on me dit, c'est que, si un personnel de cabinet était recruté dans la fonction publique et qu'il retourne dans la fonction publique, il n'a pas droit à une prime. Les seules primes qui sont payables, c'est à ceux qui quittent et qui n'ont pas d'emploi dans la fonction publique parce qu'ils n'y étaient pas avant. Si une personne se trouve un emploi après, sans lien qu'elle avait avant, c'est peut-être possible. Mais, au moment où elle a sa prime, elle n'était pas en lien d'emploi avec la fonction publique préalablement à son détachement pour être dans un cabinet.

**M. Gendron:** Permettez-moi d'en douter, là.

**Mme Malo (Nicole):** Ça, c'est l'information qu'on me donne.

**M. Gendron:** Permettez-moi d'en douter, mais ce n'est pas grave.

**Mme Malo (Nicole):** C'est l'information qu'on me donne.

**M. Gendron:** Oui, mais la meilleure façon, c'est que si, effectivement, dans les gens de cabinet, vous dites: Parmi ces 15 là, il y en a sept qui sont encore en situation d'embauche dans la fonction publique, ça me permettra de faire mes propres vérifications.

### Fraude informatique

La dernière question. Vous vous rappelez qu'à un moment donné il y a eu une émission, et ça a été repris, je pense, une fois ou deux, sur une espèce de logiciel informatisé qui avait comme compétence d'éliminer à peu près tous les renseignements utiles pour le ministère du Revenu afin de faire des vérifications ultérieures s'il y avait des applications correctes eu égard à la TPS, à la TVQ et à d'autres données. On présentait l'émission comme étant la trouvaille du siècle qui permettrait dorénavant à ce que certains qui voulaient frauder puissent le faire sans être dérangés par le fatigant du ministère du Revenu. Question: Est-ce que ça a été réglé? Avez-vous trouvé une bibite qui fait qu'on corrige les inconvénients d'autres bibites logiciels? Est-ce qu'il y a une information que la

ministre du Revenu peut nous transmettre à ce sujet-là qui sécuriserait les contribuables et qui pourrait éventuellement réduire les intentions malveillantes d'autres chercheurs de logiciels qui se soustraient à de l'information qui permet au ministère du Revenu de faire son travail?

**Mme Dionne-Marsolais:** Ce que je peux dire, M. le Président, c'est que, actuellement, il y a une enquête qui est en cours sur ça et il y a aussi une équipe, au ministère du Revenu, qui travaille sur cette question-là de façon à identifier tout ce que nous pourrions mettre de l'avant pour éviter l'utilisation ou la multiplication de ce type de logiciel. Pour ce qui est du code du Zapper comme tel, parce que c'est comme ça que ça s'appelait, je ne peux pas faire d'autres commentaires parce qu'il y a des enquêtes à plusieurs niveaux dans ce dossier-là. Alors, je pense que, pour l'instant, c'est...

Ce que j'aimerais dire, par contre, c'est que, ce sur quoi l'équipe du ministère ou les équipes du ministère se penchent, c'est de trouver une façon qui nous permettrait de revenir à une forme de contrôle de la facturation par le ministère du Revenu, et on se rappellera que ce contrôle-là était fait par le ministère du Revenu jusqu'en 1991. Je ne sais pas ce qui s'est passé en 1991, mais il y a eu beaucoup de décisions qui ont affecté le ministère du Revenu, qui ont été prises, et l'une de celles-là, c'était de mettre fin à l'impression des factures numérotées, imprimées et livrées par le ministère du Revenu du Québec. Maintenant, la technologie a changé, le support papier n'est plus l'outil que nous devrions avoir et on travaille sur une solution qui nous permettrait de retrouver une forme de responsabilité et de contrôle vis-à-vis du ministère du Revenu.

**M. Gendron:** Merci.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Est-ce qu'il y a d'autres questions?

**M. Maciocia:** Oui, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Oui, M. le député de Viger.

### Missions à l'étranger

**M. Maciocia:** À la page 26 du cahier, les voyages hors Québec, vous avez un voyage qui a été fait à Toronto pour deux jours, les 11 et 12 mars 1998, et ça a coûté 3 263,43 \$, pour deux jours, pour deux personnes. Je fais une comparaison: à la page 27, l'avant-dernier voyage, toujours pour deux personnes, en Pennsylvanie, et pour 15 jours, du 1er au 15 juin, ça a coûté 6 500 \$. Pour 15 jours, 6 500 \$ en Pennsylvanie, puis deux jours à Toronto, 3 263 \$. Est-ce que c'est parce que Toronto coûte plus cher? Est-ce que c'est parce que le voyage coûte plus cher ou si c'est parce que les hôtels où on couche, ça coûte plus cher? C'est quoi? Parce que, là, on parle de 800 \$ par jour par personne, tandis qu'en Pennsylvanie, on parle de 217 \$ par jour par personne.

**Mme Dionne-Marsolais:** M. le Président, je vais demander à ma sous-ministre d'apporter une réponse à cette constatation-là. Il y a certainement une réponse claire que l'on va trouver tout de suite.

• (17 h 40) •

**Mme Malo (Nicole):** La première chose, et on va fouiller, on n'a pas l'information détaillée sur chacun des voyages, le premier réflexe que j'ai en voyant la différence de la facture, c'est que les deux jours à Toronto se font par des moyens toujours plus lourds: c'est l'avion, c'est les taxis. Du côté de la Pennsylvanie, comme c'étaient des activités de vérification, il y a sans doute eu des frais d'assignation qui ont compensé certaines dépenses, et ça peut être la nature du logement qu'ils ont pris parce qu'ils étaient deux semaines. Au lieu de vivre dans un hôtel, il ont peut-être pris un système d'hébergement différent. Alors, il faudrait vérifier vraiment dans chacun des dossiers parce que, pour être allés 15 jours, vous dites... Pouvez-vous me le rappeler?

**Mme Dionne-Marsolais:** À Butler.

**M. Maciocia:** Bien, c'est ça qu'on a ici.

**Mme Malo (Nicole):** Alors, dans ce cas-là, il est bien possible que le mode de logement ait été beaucoup moins coûteux, compte tenu qu'ils se sont installés dans... Mais on va vérifier. Pour s'assurer, on va vérifier.

**M. Maciocia:** C'est 800 \$ à 200 \$, c'est ça, la différence, c'est énorme.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, mais il y a un an de différence entre les deux puis les taux d'avion entre Montréal et Toronto ont changé en un an. Il faut être réaliste là-dessus.

**Mme Malo (Nicole):** C'est ça, c'est déjà au moins 1 000 \$, aller à...

**M. Maciocia:** Ils n'ont pas changé dans un an. Ça, je peux vous l'affirmer parce que...

**Mme Dionne-Marsolais:** Montréal—Toronto?

**M. Maciocia:** Non, ça n'a pas changé. Ça, je peux vous le dire parce que je suis dans le domaine.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** De toute façon, vous allez fournir l'information détaillée?

**M. Maciocia:** De toute façon, vous allez nous fournir les informations. C'est juste pour avoir des informations un peu détaillées sur ça parce que je pense que c'est dans l'intérêt de savoir pourquoi ça a coûté tant, tandis que, dans l'autre domaine, ça a coûté moins cher.

Mon autre question, M. le...

Une voix: ...

## Dépenses publicitaires

**M. Maciocia:** C'est ça, ça dépend. O.K. À la page 31 du document, dans Publicité mandat, Direction générale des communications, on a eu une dépense, cette année, de 97 000 \$. Je regarde l'année dernière — quand je parle de l'année dernière, je parle toujours de l'année 1995-1996 — dans le même domaine, on a dépensé 9 000 \$.

**Mme Dionne-Marsolais:** L'année dernière ou en 1996-1997?

**M. Maciocia:** Disons...

**Mme Dionne-Marsolais:** 1996-1997.

**M. Maciocia:** C'est ça, 1997-1998. L'année avant, c'était 9 000 \$ puis, cette année, c'est 97 000 \$.

**Mme Dionne-Marsolais:** Je vais demander à la sous-ministre de répondre, mais, à la lecture du tableau, on voit qu'il y a 78 000 \$ qui est lié strictement à l'activité «pourboires», qui a été toute l'opération information publique des nouvelles modalités de l'implantation de la loi n° 161 qui ont fait l'objet d'un travail détaillé régional avec tous les supports de publicité et d'information requis. Je ne sais pas s'il y a autre chose à ajouter là, mais, essentiellement, c'est ça.

**Mme Malo (Nicole):** Je pense que c'est effectivement l'essentiel. Et si on ajoute le numéro 3, qui est *Notre avenir est sur la table...*, qui était aussi un autre placement sur la campagne de sensibilisation qu'on a utilisée pour les fins du Salon national de l'habitation, donc c'étaient des opérations plus spécifiques liées à la lutte. Alors, pour le reste, ça ferait un écart d'à peu près 4 000 \$ à 5 000 \$ par rapport à 9 000 \$.

Le placement par mandat obligatoire, c'est vraiment du placement pour des fins d'affichage. Alors, même si vous prenez le premier, qui est de 51 000 \$, c'est un placement qu'on a fait dans tous les journaux pour à la fois informer sur les nouvelles règles, mais aussi inviter les gens à participer à des séances d'information qu'on organisait au printemps, et on en a fait à l'automne, et puis on a refait aussi des placements pour l'hiver.

## Avis de cotisation aux travailleurs à pourboire

**M. Maciocia:** Toujours sur ça, sur la question des pourboires, ma question est à la ministre: Est-ce que vous prévoyez faire une amnistie pour les gens à pourboire?

**Mme Dionne-Marsolais:** J'ai répondu en Chambre hier et je vais reprendre la même réponse. L'amnistie n'existe pas dans notre système fiscal. Le gouvernement a fait des assouplissements — je pense que vous avez reçu le communiqué; si vous ne l'avez pas reçu, ça me fera plaisir de vous l'envoyer — et on a convenu d'un certain nombre de mesures.

D'abord, nous allons revoir toutes les cotisations et les projets d'avis de cotisation qui ont été émis depuis le 1er janvier 1997. Toutes ces correspondances-là seront revues. Deuxièmement, elles seront revues à la baisse en établissant le taux de pourboire à 8 % des ventes et non pas à 11 %, qui était le taux constaté sur le terrain. Troisièmement, nous avons enlevé tous les intérêts et toutes les pénalités. Quatrièmement, on a envoyé une lettre — la lettre est partie la semaine dernière; d'ailleurs, j'ai eu la confirmation ce matin — à toutes les personnes qui ont reçu un avis de cotisation depuis le 1er janvier les informant de la révision de leur cotisation, et nous allons prévoir une possibilité de financer sur trois ans sans intérêt dans les cas où les contribuables ne peuvent pas assumer leur dette fiscale. Et, en dernier lieu, on a une équipe qui a été formée, à travers tout le Québec, sous la direction de Mme Portelance, qui est ici d'ailleurs, et qui doit contacter tous les employés, enfin tous les contribuables qui ont reçu un avis de cotisation, pour les rencontrer, les informer de cette révision et, le cas échéant, ceux qui ont des documents et de l'information additionnelle à donner aux employés du ministère pour démontrer leur prétention à l'effet qu'ils n'ont pas reçu ces revenus-là... tous les documents vont être étudiés, revus, et nous allons avoir toute l'empathie possible pour que les employés à pourboire assument seulement, mais en toute équité envers tous les contribuables, leur dette fiscale et leurs obligations fiscales.

Le revenu de pourboire, je le rappelle, il doit être déclaré. Il devait l'être dans le passé, il a toujours été un revenu qui devait être déclaré, et l'année 1996 a été l'année où nous avons indiqué que nous cotiserions et que nous ferions des vérifications. On a eu d'ailleurs, cette année-là, une augmentation de 40 000 personnes travaillant à pourboire qui ont déclaré leurs revenus de pourboire, pour une augmentation de 40 % de revenus de pourboire en autodéclaration. Donc, je pense que tous les autres qui ont fait l'objet de vérifications et qui ont fait l'objet de cotisation vont devoir assumer leur responsabilité fiscale sur le revenu qu'ils ont gagné. Dans les cas où on prétend que le revenu n'a pas été gagné et qu'on peut l'expliquer, le démontrer, eh bien, on invite les gens, au moment où le représentant du ministère du Revenu les appellera, à l'expliquer, à aller le rencontrer et à expliquer leur cas. Alors, il n'y aura pas d'amnistie, M. le Président.

**M. Maciocia:** Non, je comprends qu'il n'y aura pas d'amnistie, vous le dites très clairement. Mais ils vous demandent, par exemple, de commencer seulement au 1er janvier 1998. Est-ce que vous n'êtes pas prêts à accepter, à laisser tomber les années antérieures?

**Mme Dionne-Marsolais:** Nous appliquons la loi n° 161 depuis le 1er janvier 1998, mais les intentions du gouvernement quant à la responsabilité et l'intention de vérifier le secteur de la restauration remontent à 1995-1996. Et le gouvernement doit, en toute équité pour tous les contribuables, cotiser les employés qui ont été vérifiés, et la facture, effectivement, qu'ils vont recevoir

va avoir une baisse d'à peu près 40 %. Je pense qu'il faut être réaliste, parce que le manque à gagner de ces impôts à payer, qui doivent être payés, doit être supporté par tous les autres Québécois. Je pense qu'on a convenu qu'on ne cotiserait que l'année 1996, on ne retournerait pas aux trois années en arrière, mais l'année 1996 est l'année de référence. Il faut assumer ses responsabilités, pour tout le monde.

**M. Maciocia:** Vous avez dit tout à l'heure que, s'ils peuvent démontrer avec des papiers qu'ils n'ont pas reçu cet argent-là...

**Mme Dionne-Marsolais:** Ah oui!

**M. Maciocia:** ...vous êtes prêts à les accepter. De quelle manière ils peuvent le démontrer?

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien, en apportant les documents...

**M. Maciocia:** Quels documents?

**Mme Dionne-Marsolais:** Comme vous et moi, quand on fait un rapport d'impôts, on apporte nos relevés de travail, on apporte les preuves du moment où on a travaillé ou des conventions de revenus que l'on a.

**M. Maciocia:** Mais ils l'ont déjà fait, ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien, dans certains cas, s'ils ont d'autres informations qui témoignent du fait qu'ils n'ont pas reçu ces revenus-là.

**M. Maciocia:** Mais comment ils peuvent démontrer qu'ils n'ont pas reçu... De 11 %, vous êtes descendus à 8 %. Comment ils peuvent démontrer qu'ils n'ont pas reçu ce 8 % là?

• (17 h 50) •

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, non. Tout le monde, donc, va recevoir cette cotisation à 8 %. Pour ce qui est de ceux qui nous disent que, dans leur établissement, le partage ne se faisait pas de cette façon-là, bien, qu'ils nous apportent l'information pour supporter leurs dires pour que nous puissions revoir la cotisation.

**M. Maciocia:** Je comprends, mais le 8 %, il est là pour rester.

**Mme Dionne-Marsolais:** Ah oui! il est là. Il est là sur le plan de l'établissement des cotisations.

**M. Maciocia:** C'est ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** Et ce que je dis, c'est que, quand les personnes vont recevoir leur cotisation et qu'elles auront des éléments pour démontrer, et ça peut être toutes sortes d'éléments dans leur vie, dans leur horaire de travail, il y a un tas d'éléments, les mêmes

éléments que, vous et moi, on doit fournir quand on veut démontrer que la cotisation qui nous est faite ne reflète pas la réalité... Alors, si la cotisation ne reflète pas la réalité, bien, il faut l'expliquer, il faut le démontrer, puis, à ce moment-là, les cotisations seront revues en conséquence, mais il faut qu'il y ait...

**M. Maciocia:** Mais ils peuvent le démontrer seulement sur parole.

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, il peut y avoir un tas d'éléments qui peuvent exister. Si vous avez à démontrer que vous n'avez pas reçu de ce revenu-là, vous pouvez le démontrer, normalement.

**M. Maciocia:** Oui, mais, moi, je peux vous dire très clairement, par exemple, être un employé à pourboire, que je n'ai pas reçu 8 % pendant l'année, que j'ai reçu seulement 4 % ou que j'ai reçu seulement 3 %, mais je ne peux pas le démontrer, le réel avec des papiers ou quoi, je peux vous le dire seulement verbalement. De quelle manière je peux l'affirmer?

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien, il y a d'abord un employeur aussi, il y a une clientèle dans un restaurant, il y a une série d'éléments qui peuvent appuyer les dires de chacun. Et je pense que c'est ça qu'il faut considérer de manière très, très précise.

**M. Maciocia:** Là, c'est l'employeur, ce n'est pas l'employé.

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est-à-dire qu'il y a à la fois l'employé et son employeur, parce que, quand on travaille dans un restaurant, on a un employeur, et je pense qu'on peut démontrer les conditions de l'emploi, la période de la journée, parce que les cotisations qui ont été établies, elles ont été établies à partir de vérifications sur le terrain, à partir d'expériences de restaurants types comparables. Mais il faut expliquer.

**M. Maciocia:** Mais comment se fait-il qu'avant, c'était 11 %, puis là, c'est 8 %?

**Mme Dionne-Marsolais:** Parce que, justement, cette année, nous avons constaté qu'il y avait un problème de liquidité auprès des employés à pourboire. J'ai eu des rencontres avec beaucoup de leurs représentants qui m'ont bien démontré la difficulté de liquidité de ces employés-là avec la mise en place de la loi n° 161. Et donc, on a, par mesure d'assouplissement... on nous a proposé, dans le cadre des discussions, de référer à 8 % des ventes, qui est le taux d'attribution que prévoit la loi n° 161, et on a utilisé ce taux en disant: On va donc attribuer 8 % des ventes et non pas le 11 % qui a été déterminé. Et c'est dans une mesure de considération, parce qu'il y a des problèmes de liquidité cette année, que nous allons appliquer cela pour les cotisations émises depuis le 1er janvier 1997. C'est une bonification de la part du

gouvernement d'accorder cette mesure-là, ainsi que d'enlever les intérêts et ainsi que de permettre le financement sur trois ans, le remboursement sur trois ans sans intérêt. Je pense que c'est des mesures qui tiennent compte des difficultés que subissent ces employés en ce moment au niveau de leur liquidité financière.

**M. Maciocia:** Si vous tenez compte de ça, vous devriez aller plus loin.

**Une voix:** C'est vrai.

#### Frais de taxi

**M. Maciocia:** Je ne veux pas aller plus loin. À la page 112, toujours des crédits, les coupons de taxi, vous avez déboursé 9 646 \$ en coupons de taxi et vous avez, je pense, cinq attachés politiques, pour une moyenne de quasiment 2 000 \$ par personne. Au ministère des Finances, le ministre des Finances, lui, il a 14 attachés politiques, puis il a dépensé seulement 11 000 \$ en coupons de taxi. Comment se fait-il que seulement cinq attachés politiques aient dépensé 9 646 \$ en taxis et que le ministère des Finances, avec 14, il en a dépensé seulement 11 000 \$?

**Mme Dionne-Marsolais:** Bien d'abord, le ministère des Finances se trouve à être très près du parlement. Le ministère du Revenu est à Sainte-Foy. Bon, on me dit que c'est 15 \$ la course, un aller, entre le ministère du Revenu et l'Assemblée, si vous voulez. Donc, je pense que c'est une grosse partie de la réponse. D'autant que l'ensemble de mon cabinet doit régulièrement venir à l'Assemblée parce que la ministre participe à six comités ministériels. Alors, c'est pour des raisons d'éloignement tout simplement.

**M. Maciocia:** Uniquement ça.

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui.

**M. Maciocia:** C'est 2 000 \$ par personne?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je n'ai pas fait le calcul, mais c'est effectivement la raison. Les membres de mon cabinet n'ont pas de voiture, je pense, ou très peu.

**M. Maciocia:** O.K. À la page 129, c'est ma dernière question, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Vous allez rendre des gens heureux, M. le député de Viger.

#### Congé fiscal pour les nouvelles entreprises

**M. Maciocia:** Ha, ha, ha! La question, c'était: Combien d'entreprises ont bénéficié du congé fiscal de cinq ans pour les nouvelles sociétés? On parle de 24 entreprises qui ont bénéficié de ce congé, de ce bénéfice.

**Mme Dionne-Marsolais:** Je n'ai pas compris.

**M. Maciocia:** Page 129. Est-ce que vous l'avez?

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, je l'ai.

**M. Maciocia:** Ma question est très simple. Combien de nouvelles sociétés ont été fondées en 1997?

**Mme Dionne-Marsolais:** Oui, c'est une bonne question. Je me demande si nous avons cette information-là. C'est plutôt soit au ministère de l'Industrie et du Commerce, soit à l'Inspecteur général des Finances. Je ne sais pas si on l'a avec nous, cette réponse-là.

**M. Maciocia:** Il faut qu'elles s'inscrivent, ces sociétés-là, au ministère du Revenu.

**Mme Dionne-Marsolais:** Dépendant de ce qu'elles font, oui. Dépendant de ce qu'elles font.

**M. Maciocia:** Vous devriez l'avoir. Combien d'inscriptions y a-t-il eu en 1997?

**Mme Dionne-Marsolais:** On va vous trouver ça, là.

(Consultation)

**Mme Dionne-Marsolais:** C'est un peu difficile parce que le chiffre, si on prend les mandataires employeurs... non, il n'y a pas seulement les sociétés là-dedans. Ça, c'est le plan ministériel; au livre des crédits, le plan ministériel de gestion des dépenses. Vous avez le chiffre des mandataires en décembre 1997, il y en avait 490 114 et, en décembre 1996, 478 146. Ça vous donne 12 000 à peu près, nouveaux mandataires, si on se réfère...

**M. Maciocia:** Dois-je comprendre que, sur 12 000 nouvelles inscriptions de sociétés, il y en a eu seulement 24 qui ont bénéficié de ça?

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, je ne pense pas qu'on puisse conclure sur cette... On ne peut pas conclure cela.

**M. Maciocia:** Pourriez-vous les vérifier et nous les donner? Je ne vous demande pas de nous les donner tout de suite, parce que ça serait énorme, 12 000, et il y en a seulement 24 qui bénéficient du congé fiscal.

**Mme Dionne-Marsolais:** Non, non, on ne peut pas conclure ça. Je vais prendre note de la question, si vous me permettez, M. le Président, et on va y revenir.

**M. Maciocia:** C'est ça que je vous disais. Si vous pouviez nous donner ces informations-là, ça serait apprécié.

**Mme Dionne-Marsolais:** Je ne suis pas certaine qu'elle existe chez nous, mais on va la trouver pour vous.

**M. Maciocia:** O.K.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Merci. S'il n'y a pas d'autres questions...

**M. Maciocia:** Oui, je pense que...

**M. Williams:** Une brève question, M. le Président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** M. le député de Nelligan, une brève question.

#### Fonds des technologies de l'information

**M. Williams:** Merci beaucoup, M. le Président, pour votre gentillesse. Mme la ministre et moi avons eu une discussion compte tenu de ce qui a passé aujourd'hui, nous avons eu un vote important en Chambre il y a juste quelques minutes, et j'ai promis une longue lettre à la ministre avec beaucoup de questions un peu plus tard. Mais nous avons discuté de toute la question de l'amortissement et des intérêts dans le Fonds des technologies, il y a deux ou trois semaines. À la page 20-5 du livre des crédits, sur les investissements, chaque année depuis 1996, nous avons un investissement de presque 20 000 000 \$ et une dépense de dette de la moitié d'un million et, après ça, 55 000 000 \$ en 1997 et un amortissement de presque 12 000 000 \$. En 1998-1999, c'est 39 000 000 \$ de nouveaux investissements et, maintenant, presque 22 000 000 \$ d'amortissement.

Avez-vous une simulation des coûts d'amortissement et d'intérêts de ce fonds pendant les cinq prochaines années? Parce qu'il me semble que, si on continue dans cette tendance, nous allons payer plus que la dette et nous allons mettre moins d'argent? Avez-vous eu une chance de réfléchir sur cette question, que je trouve une question assez importante? Parce que, si, dans les années prochaines, nous allons juste payer ce que nous avons déjà acheté, nous allons avoir le problème d'avoir les nouvelles technologies et je sais que la technologie est importante pour le ministère du Revenu.

● (18 heures) ●

**Mme Dionne-Marsolais:** Je vais passer la parole au responsable de ce Fonds des technologies de l'information, M. Boisvert, qui va vous donner la réponse... enfin, une partie de la réponse à cette question.

**M. Boisvert (Pierre):** À ce moment-ci, on n'a pas sur place le service de dette sur les cinq prochaines années. Évidemment, le 21 000 000 \$ paie le service de dette pour les investissements qu'on a faits ou qu'on va faire d'ici au 31 mars en termes de technologie. Mais je ne l'ai pas sur cinq ans.

**M. Williams:** Mais, s'il continue, vous allez payer plus pour le service de dette que pour les investissements. Est-ce que vous avez envisagé ça?

**M. Boisvert (Pierre):** Ça me surprendrait bien.

**Mme Dionne-Marsolais:** Mais comment vous pouvez arriver à cette conclusion-là?

**M. Williams:** Bien, parce que trois ans passés...

**Mme Malo (Nicole):** Le 55 000 000 \$, c'est de l'investissement, ce n'est pas du remboursement.

**M. Williams:** Oui, oui.

**Mme Malo (Nicole):** Je ne comprends pas votre question.

**M. Williams:** Parce que le service de dette augmente chaque année. En 1996-1997, la relation entre les dépenses pour les investissements et la dette et l'investissement, c'était de 2,5 %. Après, ça a augmenté à 21 %. En 1998-1999, c'est 56 %. Ça continue à augmenter, le service de dette, et le montant des investissements baisse. C'est pourquoi je voudrais savoir: Est-ce que dans le futur nous allons juste payer la dette? Ou est-ce que c'est votre plus haut, au moins..

**Mme Dionne-Marsolais:** Mme Malo va répondre à cette question-là.

**Mme Malo (Nicole):** Alors, d'abord, il faut se rappeler que le Fonds des technologies est un nouveau fonds. Il n'existait pas avant l'année 1995-1996. Donc, c'est un nouveau fonds qui, effectivement, nous a permis, en acceptant d'y adhérer, de réaliser et de planifier la réalisation de travaux qui sont importants pour le ministère du Revenu en matière de nouvelles technologies, en matière de meilleurs outils de travail pour l'ensemble de notre personnel, comme il nous permet aussi d'investir et de développer la centrale de données.

Nous allons avoir, et sans pouvoir vous donner le plan sur cinq ans à ce moment-ci, on peut se dire que l'année 1997-1998, c'est-à-dire la 1998-1999 prévue, et 1997-1998 et 1998-1999 sont dans les années les plus intensives en matière de développement. Peut-être que l'année suivante sera aussi assez intensive et, par la suite, on a un investissement qui va se réduire et se maintenir, de sorte qu'à terme on aura peut-être l'an prochain une augmentation des montants de remboursement, donc d'amortissement à couvrir, mais, après ça, le montant va se stabiliser. Et notre planification va devoir faire en sorte qu'après trois ans... d'ici trois ans, c'est-à-dire depuis le début du fonds, donc plus à l'année 1999, 2000, on arrive à un seuil, un niveau de remboursement qui, lui, va devenir permanent ou de même niveau à peu près à chaque année. C'est ce qu'on cherche à faire.

Maintenant, à chaque année on revoit aussi notre plan d'investissement. Et on doit dire aussi que, dans une prévision comme par exemple cette année à 38 000 000 \$,

c'est une prévision. Il y a des projets. Un fonds d'investissement comme celui-là ne coûte en amortissement qu'à partir du moment où le système est livré. Et il s'agit qu'il y ait du décalage, par exemple, dans la livraison du système pour faire décaler les charges d'amortissement. Donc, il faut tenir compte aussi de ça, donc on réévalue régulièrement, et l'évolution des projets. Mais on s'attend à ce que, en l'an 1999 ou 2000, on arrive à un seuil, disons, maximal de coût d'amortissement annuel.

**M. Williams:** M. le Président, je sais que le temps est fini avec ça. Je veux juste demander que la sous-ministre dépose ce plan qu'elle a juste décrit. Est-ce qu'elle peut juste déposer ou envoyer ça au secrétaire, les prévisions budgétaires pour...

**Mme Malo (Nicole):** Nous sommes en train de finaliser toute la planification informatique.

**M. Williams:** Oui, une fois que ce sera fini, est-ce que vous pourriez envoyer ça au secrétaire?

**Une voix:** Bien sûr, adopté.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Ça va?

**M. Williams:** Oui, oui. Merci.

#### Adoption des crédits

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Puisque l'étude des crédits serait complétée, est-ce que les crédits du programme 1, Administration fiscale, sont adoptés?

**Une voix:** Adopté.

**Une voix:** Sur division.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Est-ce que l'ensemble des crédits budgétaires du ministère du Revenu pour l'année financière 1998-1999 sont adoptés?

**Une voix:** Adopté.

**Une voix:** Sur division.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Sur division, on me dit. Sur ce, Mme la ministre, avez-vous des remarques finales?

**Mme Dionne-Marsolais:** Je m'étonne qu'il y ait de la division par rapport aux crédits du ministère du Revenu mais j'espère qu'on a répondu à vos questions de manière satisfaisante. Je vous remercie et je remercie les membres de la commission de leur participation.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Je remercie également, au nom des membres de la commission, tout le personnel du ministère du Revenu qui s'est dévoué pour

répondre le mieux possible à nos questions. Je dois féliciter également les membres de la façon dont les travaux se sont déroulés, dans un climat de détente, de bonne humeur. Nous avons pu remplir nos fonctions de parlementaires d'une façon tout à fait positive, constructive.

**Une voix:** Grâce surtout au président.

**Le Président (M. Baril, Arthabaska):** Sur ce, j'ajourne les travaux à jeudi 30 avril, 9 h 30.

*(Fin de la séance à 18 h 6)*

