ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION — TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des finances publiques

Le mercredi 14 avril 1999 — N° 6

Étude des crédits du ministère du Revenu (1)

BIBLIOTHÈQUE
1999 -04- 30
DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE

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

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 14 avril 1999

Table des matières

Organisation des travaux 1

Remarques préliminaires
- Mme Rita Dionne-Marsolais 1
- Mme Diane Leblanc 2

Discussion générale
- Fréquence des remises de TPS et de TVQ pour les PME 3
- Délai de réponse aux lettres des contribuables 6
- Dossier des travailleurs autonomes 9
- État des préparatifs face au bogue de l'an 2000 11
- Crédits affectés à la perception des mauvaises créances 12
- Délai de réponse aux avis d'opposition 14
- Amélioration du service à la clientèle 15
- Protection des renseignements confidentiels 18
- Portée des pouvoirs des vérificateurs auprès des entreprises 20
- Différence entre les taux des intérêts perçus et versés 22
- Bureau du ministère dans Chaudière-Appalaches 23
- Rôle de mandataire du ministère en matière de perception 23
- Paiement par le fédéral d'une part des coûts de la lutte contre l'évasion fiscale 25
- Place des jeunes dans l'effectif du ministère 26

Autres intervenants

M. Jacques Côté, président

M. François Gendron
Mme Fatima Houda-Pepin
M. Michel Côté
M. Normand Duguay
M. Serge Deslières

* M. Pierre Boisvert, ministère du Revenu
* M. Jean-Guy Tessier, idem
* M. André Brochu, idem
* Mme Nicole Malo, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 14 avril 1999

Étude des crédits du ministère du Revenu

(Neuf heures trente-quatre minutes)

Le Président (M. Côté, Dubuc): À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, la commission des finances publiques est réunie ce matin afin de procéder à l'étude des crédits budgétaires du ministère du Revenu, programme 1, pour l'année 1999-2000.

Est-ce que, M. le secrétaire, il y a des remplacements?

Le Secrétaire: ...

Le Président (M. Côté, Dubuc): Merci. Alors, il y a une période de cinq heures qui a été allouée pour l'étude du programme relevant du ministère du Revenu, répartie de la façon suivante: trois heures ce matin, de 9 h 30 à 12 h 30, et deux heures demain, le 15 avril, de 9 h 30 à 11 h 30.

Organisation des travaux

Il faut, avant de commencer, je pense, préciser le mode de fonctionnement de notre commission. Nous avons deux possibilités. La première possibilité, c'est d'étudier les crédits par élément de programme. À ce moment-là, à la page 2 du document, il y a quatre ou cinq éléments, on pourra les étudier par élément.

Par contre, on peut procéder aussi de façon générale, c'est-à-dire que, à ce moment-là, on irait par 20 minutes en alternance, par période de questions et réponses. Ça veut dire qu'une période de 20 minutes serait consacrée à la question, incluant la réponse de Mme la ministre. Ça, c'est procéder de façon générale.

C'est évident que, si on procède par élément... c'est que chaque membre de la commission a droit à son 20 minutes, mais je pense que, à ce moment-là, on n'aura pas le temps de passer tout le monde. Alors, je pense qu'on devrait probablement passer de façon générale, ça serait plus rapide et ça permettrait à tout le monde de se prononcer. Ça va, madame?

Une voix: ...on est mieux de procéder de façon générale.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, ça va. Alors, autrement dit, c'est qu'il va y avoir les remarques préliminaires par Mme la ministre, de 20 minutes, ainsi que par la représentante de l'opposition, 20 minutes également, et, par après, on prendra les questions et réponses de façon à ce que chaque période de questions et réponses soit de 20 minutes.

Avant de procéder, j'aimerais également vous rappeler les articles 32 et suivants de notre règlement qui stipulent que l'on doit agir avec courtoisie, en respectant le droit de parole de chacun, et je suis convaincu que vous saurez appliquer ce règlement de façon très stricte. Merci.

Maintenant, je demande à Mme la ministre de procéder à ses remarques préliminaires.

Remarques préliminaires

Mme Rita Dionne-Marsolais

Mme Dionne-Marsolais: Merci, M. le Président. D'abord, bonjour. Vous me permettrez de souligner avec un peu d'humour que nous avons comme critiques à cette commission deux femmes qui sont de bonnes représentantes de la condition féminine, alors ça va être une commission parlementaire peut-être un peu féministe. Je trouve ça très intéressant et très significatif. On dirait que les femmes prennent le contrôle des finances, ce qui est une excellente nouvelle.

Alors, M. le Président, je suis heureuse d'être parmi vous aujourd'hui, d'autant que nous sommes... les critiques sont féminines, la ministre, la sous-ministre et une bonne partie de l'équipe est aussi féminine, alors ça va être intéressant. Et mes collègues masculins du gouvernement... Je sens qu'on va s'amuser beaucoup.

Ceci dit, c'est une commission qui est sérieuse, puisque c'est cette occasion qui nous est donnée à chaque année de faire le point sur les priorités du gouvernement en matière de revenu, enfin en ce qui a trait à la mission du Revenu. La mission du Revenu, je vais la rappeler très, très brièvement, elle comprend quatre volets.

D'abord, faciliter l'observance fiscale aux citoyens, aux contribuables et aux mandataires pour qu'ils soient effectivement bien au fait de leurs droits et de leurs obligations en matière d'administration fiscale.

Le deuxième volet, c'est l'équité, donc assurer en toute équité, et confidentialité aussi, la perception des impôts et des taxes pour que chacun paie sa juste part, mais juste sa part, du financement des services publics.

Le troisième volet de notre mission, c'est une administration de différents programmes sociaux et économiques à caractère fiscal qui sont des programmes de perception ou de redistribution que le gouvernement ou différents ministères nous confient.

Et enfin, le quatrième volet de notre mission, c'est de recommander au gouvernement, à la suite des expériences que nous vivons sur le terrain, les ajustements requis à la politique fiscale ou à d'autres programmes pour que l'on puisse améliorer de façon continue les politiques du gouvernement du Québec. Alors, en gros, c'est la mission du ministère du Revenu.

J'ai avec moi aujourd'hui une équipe assez exceptionnelle du ministère, que j'aimerais vous présenter.

D'abord, à ma droite, la sous-ministre du Revenu, Mme Nicole Malo; à sa droite, M. Michel Charbonneau, qui est le directeur général adjoint de l'analyse financière; et, à ma gauche, ma conseillère politique, Mme Madeleine Côté.

Alors, derrière moi — peut-être que je demanderais à chacun de se lever à l'appel de leur nom: M. Pierre-Sarto Blanchard, directeur des services administratifs et techniques; M. Michel Vaillancourt, directeur de la réforme de la fiscalité des particuliers; M. Michel Hébert, agent de recherche au secrétariat du ministère.

De la Direction générale de la planification, des programmes et du budget, M. Jean-Marc Henry, qui est adjoint exécutif au sous-ministre adjoint; M. Daniel Cloutier, qui est analyste à la Direction du budget; M. Richard Boucher, qui est directeur du Bureau de lutte contre l'évasion fiscale; et Mme Brigitte Portelance, qui est directrice des normes et programmes.

Du Centre de perception fiscale, le directeur général, M. Jean-Guy Tessier. De la Direction générale de la capitale et des régions, la sous-ministre adjointe, Mme Francine Martel-Vaillancourt; et la directrice principale des pensions alimentaires, Mme Mireille Picard.

De la Direction générale de la métropole, la sous-ministre adjointe, Mme Rollande Montsion. Mme Montsion, je crois, va devoir... c'est aujourd'hui qu'elle doit nous quitter à 11 h 30?

• *(9 h 40)* •

Une voix: Oui.

Mme Dionne-Marsolais: Elle devra nous quitter à 11 h 30, de sorte que, s'il y a des questions qui concernent la Direction générale de la métropole, je vous saurais reconnaissante, peut-être, qu'on les discute avant 11 h 30.

De la Direction générale du traitement et des technologies, le sous-ministre adjoint, M. Pierre Boisvert; la directrice des services administratifs de cette Direction générale du traitement et des technologies, Mme Ida Falardeau; et M. Yves St-Jacques, directeur du traitement informatique.

De la Direction générale des communications, Mme Michèle LaSanté, qui est directrice générale, et Mme Francine Gauthier, qui est agente d'information.

Enfin, de la Direction générale de la législation et des enquêtes, M. André Brochu, qui est sous-ministre adjoint; M. Serge Bouchard, qui est directeur des lois sur les taxes, le recouvrement et l'administration; M. Léonid Cloutier, qui est directeur des lois sur les impôts et de l'accès à l'information; M. Alain Dufour, directeur principal des enquêtes; et M. Hubert Gaudry, directeur des oppositions à Québec. Enfin, le directeur général de la Direction des ressources humaines et matérielles, M. Yves Cantin.

Et de mon cabinet, Mme Sylvie Girard, directrice de cabinet, et M. Richard Lacasse, directeur de cabinet adjoint et attaché de presse.

Alors, mesdames et messieurs, je n'en dis pas plus. Je pense que l'objectif de ce matin, c'est de mieux comprendre les crédits prévus pour l'année 1999-2000 au service des citoyens du Québec.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, merci, Mme la ministre. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Diane Leblanc

Mme Leblanc: Merci, M. le Président. Bonjour à tous et à toutes. Je vois qu'on a toute une panoplie d'experts fiscaux devant nous. J'espère que votre expertise, mesdames, messieurs, va nous aider à mieux comprendre en fait comment on taxe les Québécois et comment le ministère du Revenu fonctionne et qu'est-ce qu'il fait au juste pour améliorer son service à la clientèle. Particulièrement, on sait que le Protecteur du citoyen de même que le Vérificateur général ont dénoté plusieurs points à améliorer. Alors, on aura la chance de voir, tout au cours de ces deux journées, comment le ministère a pu... où il a amélioré ses performances et où il reste du chemin à faire.

Le ministère du Revenu du Québec, bien entendu, est responsable de la perception des impôts et des taxes en vertu des lois fiscales qu'il administre. Des lois fiscales, il y en a plusieurs qui doivent aussi être harmonisées avec celles du fédéral, autant que possible. Il a en plus, on le sait, à gérer des programmes à caractères sociaux. Il agit aussi comme percepteur pour d'autres organismes et il applique la perception de nombreux programmes fiscaux pour les entreprises.

Alors, je veux qu'on touche justement cet aspect-là des nombreux programmes fiscaux pour les entreprises, parce qu'on sait que les programmes fiscaux, ce n'est pas toujours... même si c'est annoncé souvent par le ministre des Finances comme étant des cadeaux pour les entreprises, ça se traduit très souvent par des choses très compliquées à comprendre pour elles et difficiles d'application. Je veux parler notamment du 1 % obligatoire pour la formation de la main-d'oeuvre, de l'équité salariale, du crédit d'impôt pour la perception des pourboires, du crédit d'impôt foncier pour les entreprises. Bien, là, j'en passe, c'est sûr qu'il y en a plusieurs, mais ceux-là principalement, semble-t-il, causent des problèmes pour nombre d'entreprises. Alors, c'est souvent des cauchemars administratifs.

Dans le cas, par exemple, du 1 % pour la formation de la main-d'oeuvre, on sait que les entreprises y sont assujetties à partir d'une masse salariale de 250 000 $. Et lorsqu'elles doivent investir 1 % de leur masse salariale, bien entendu, ça représente 2 500 $ à dépenser en formation de la main-d'oeuvre, ce qui n'est pas énorme. Et l'objectif de faire de la formation et d'y mettre 1 %, c'est très louable en soi, sauf que, lorsque ça devient très compliqué à gérer, lourd à administrer pour les entreprises, vous conviendrez avec moi que c'est beaucoup plus facile de prendre 2 500 $ et le verser au fonds plutôt que d'avoir à remplir une multitude de papiers, de tenir un registre de présences, de créer un comité à l'interne qui va

s'occuper de cette formation-là, de tenir des procès-verbaux, de remplir une multitude de paperasses, de lire des guides compliqués et de faire reconnaître l'expérience du formateur.

Alors, on le sait, c'est trop lourd à administrer, et une petite PME, comme je vous le dis, va plutôt choisir de verser cette somme d'argent là plutôt que de l'utiliser là où elle devrait l'utiliser, en formation de la main-d'oeuvre. Une fois qu'elle a fait ça, qu'elle a dépensé 2 500 $, qu'elle l'a envoyé au gouvernement — et le gouvernement, on le sait, l'utilise, on a vu des annonces la semaine dernière où on utilisait ces argents-là pour faire de la formation un peu partout... mais, une fois qu'elle l'a dépensé, elle ne peut plus l'utiliser, souvent, pour ses propres besoins de formation de main-d'oeuvre. Alors, c'est un non-sens par là, parce qu'elle ne peut plus consacrer ces sommes d'argent là pour ses propres besoins à elle.

Alors, on avait aboli le crédit d'impôt à la création d'emplois, qui était de 1 200 $, justement pour ces raisons-là. On m'a beaucoup sensibilisée, tant les gens des associations de gens d'affaires, tant les comptables, sur ce problème-là, et j'aurais aimé, bien entendu, qu'on sache exactement qu'est-ce qu'on peut faire pour alléger ça. Je pense qu'on n'aura pas le choix que de trouver de nouvelles façons de faire.

Il y a d'autres exemples. J'aimerais en donner à la ministre. Par exemple, il y a le Programme de remboursement des taxes foncières aux producteurs forestiers. Alors, je l'ai devant moi, c'est un formulaire de trois pages. Il y a un guide là-dedans de 20 pages et il y a des annexes de 43 pages. En tout, là, ça fait 60 et quelques pages, 69 pages, si je me souviens bien, à lire, à essayer de comprendre, pour un petit ingénieur forestier qui veut se prévaloir du crédit de taxes pour les taxes foncières. Alors, vous savez, moi, je viens d'une région rurale, probablement qu'il y en a de votre côté aussi qui viennent des régions rurales. Les producteurs forestiers sont souvent aussi des agriculteurs, ce sont des gens qui n'ont pas la capacité de remplir ces papiers-là, alors ils font appel à des ingénieurs forestiers, et, au dire des ingénieurs forestiers, même eux s'arrachent la tête pour essayer de comprendre ce document-là. Alors, ça, c'en est un exemple, entre autres. Il y en a d'autres. J'aurais pu vous en amener plusieurs, parce qu'il y a plusieurs cas comme ça où... Écoutez, là, 69 pages pour avoir un petit crédit de taxes foncières, il faut absolument faire quelque chose pour ça.

Il y a aussi le fameux crédit qui est relatif à la perception des pourboires, on sait que c'est nouveau. On me dit aussi, de la part des firmes comptables de ma région, parce que ce sont des gens que je consulte très souvent, on me dit que c'est tellement lourd à administrer qu'eux-mêmes conseillent à plusieurs restaurateurs d'oublier ce fameux crédit là, parce que c'est trop lourd, encore une fois, à administrer. Et, bien entendu, quand ils dépensent des argents, quand ils engagent des gens pour s'occuper de remplir tous ces papiers-là, c'est des coûts pour eux autres, ou bien c'est des coûts pour un comptable, et les comptables, on le sait, ce n'est pas les gens qui sont les moins bien payés au Québec... Finalement, ça se reflète, tous ces coûts-là, sur la facture du client. Alors, c'est vous tous qui payez ça, c'est vous, puis c'est moi, puis c'est tout le monde. En plus de payer votre pourboire, bien, vous vous imaginez que vous avez aussi à payer toute l'administration de ce pourboire-là, que les restaurateurs n'avaient pas à faire avant.

• *(9 h 50)* •

Donc, là où je voulais en venir finalement, c'est que le ministère des Finances donne d'une main et le ministère du Revenu — je suppose qu'il ne le fait pas exprès — reprend de l'autre en récupérant une bonne partie sinon tous les bénéfices de ces nouveaux programmes là, parce qu'ils sont trop lourds à administrer. Alors, il y avait cet aspect-là au niveau des formulaires qui sont trop compliqués. Je viens d'une région où il y a une multitude d'entreprises. J'avais le dossier l'année dernière — la ministre s'en souviendra — j'étais responsable de la déréglementation. Je suis très sensible à tous ces aspects-là qui viennent alourdir, finalement, les coûts des entreprises. Les entreprises — on se le rappelle — elles sont là pour produire des biens, produire des services. Elles ne sont pas là pour remplir des papiers pour le gouvernement, même si elles ont l'obligation de le faire. Elles essaient de le faire, mais le mieux que l'on puisse faire finalement, nous, c'est de s'assurer qu'on ne leur complique pas la tâche, qu'on leur facilite la vie.

Il y aurait d'autres exemples. Il y a la fameuse méthode de calcul rapide en ce qui concerne les remises de TVQ et de TPS. Alors, la méthode rapide, on le sait, s'adresse principalement aux très petites entreprises. C'est supposé d'être une méthode qui fait que c'est beaucoup plus simple pour eux autres de fonctionner comme ça plutôt que de remplir à chaque mois d'énormes papiers. Toutefois, on y parle de ratio, et le ratio, à ce qu'on me dit, c'est très difficile à comprendre pour le commun des mortels ou pour le très petit entrepreneur qui, lui, n'a pas les moyens de se payer un comptable pour effectuer ses remises, ou qui le fait bénévolement. Alors, je demande encore à la ministre: Est-ce qu'il n'y aurait pas moyen de simplifier tout ça?

Je vais peut-être laisser la ministre répondre à ces questions-là et revenir pour une toute dernière concernant l'harmonisation des taxes fédérales et provinciales.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, ça va. Alors, ça, ça met fin aux remarques préliminaires. Nous allons maintenant entrer dans le débat. Alors, je vais céder la parole à l'opposition pour la période des questions et réponses. Alors, vous avez, comme je l'ai expliqué, 20 minutes, incluant la question et la réponse de Mme la ministre.

Discussion générale

Fréquence des remises de TPS et de TVQ pour les PME

Mme Leblanc: Parfait. Merci. Alors, je ne veux pas reprendre tous les propos de tantôt, parce que je sais

qu'il y avait quand même plusieurs aspects. Il y en a d'autres aussi dont j'aurais pu parler dans mes remarques préliminaires. Je veux toutefois essayer de prendre le moins de temps possible en remarques préliminaires et le plus de temps possible en questionnement. J'espère que tout le monde est d'accord avec ça. Le ministère du Revenu étant quand même un ministère complexe, très lourd, il faut s'attaquer plutôt à des sujets très, très précis. Alors, j'aurais souhaité que la ministre puisse me répondre immédiatement. Et je peux peut-être y aller tout de suite sur l'harmonisation fédéral-provincial, ajouter ça aux questions que j'ai déjà, si vous voulez, pointées tantôt.

Alors, on parle dans les déductions à la source pour les entreprises qui ont des remises de 1 000 $ et moins à faire, on sait que les remises se font — et vous me corrigerez si je ne suis pas correcte — trimestriellement, pour l'entreprise qui est un bon payeur, au fédéral. Au Québec, on me dit que les remises doivent se faire à tous les mois, et il semblerait que c'est trop. Il faudrait probablement harmoniser, si c'est possible, notre façon de faire avec celle du fédéral, c'est-à-dire de permettre des remises trimestrielles. Alors, cette pratique-là serait bien sûr aidante pour les très petites entreprises au niveau surtout de leur cash-flow, parce qu'elles garderaient quand même tous ces montants-là pendant trois mois au lieu d'un mois, mais aussi au niveau — on le comprendra — de la quantité de paperasses à remplir. Et ça s'inscrirait très bien, une chose comme ça qui est à la fois très simple, dans les recommandations du rapport Lemaire de 1998 et également du rapport de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante de novembre 1997.

Alors, pour le gouvernement, comme je viens de le dire, ça ne représente sûrement pas beaucoup d'argent. Il y a d'énormes coûts administratifs pour les entreprises à percevoir les déductions à la source et les taxes à la consommation. Alors, selon les estimations que j'ai obtenues de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, ça s'élève environ à 2 000 000 $ pour l'ensemble du secteur privé au Québec. Alors, c'est sûr que les entreprises, on ne les dédommage pas pour ces coûts-là. Elles doivent tirer ça de leurs profits, de leurs bénéfices. Alors, la moindre des choses, comme je disais tantôt, serait, pour le ministère du Revenu du Québec, de leur faciliter la tâche, et j'aimerais savoir ce que la ministre entend faire pour les aider.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, Mme la ministre.

Mme Dionne-Marsolais: Merci, M. le Président. Alors, je crois qu'il n'y a pas personne au Québec qui ne sera pas d'accord avec la députée de Beauce-Sud quant à la complexité de l'administration gouvernementale. Et d'ailleurs, dès notre élection en 1994, le premier ministre avait mis sur pied un chantier pour la déréglementation, qu'on appelait un chantier général de la déréglementation au sein de l'administration publique. De manière plus particulière, on se rappellera que, dans le discours inaugural, le premier ministre a annoncé qu'il y aurait un certain nombre de modifications au niveau des règlements qui doivent s'appliquer au Québec.

Pour ce qui est du ministère du Revenu, nous avons annoncé, à la suite... Peut-être, pour mettre ça en situation, on se rappellera du groupe de travail qui était dirigé par Bernard Lemaire, à la demande du premier ministre, en juin 1998, et ce groupe de travail là avait fait un certain nombre de recommandations, et ces recommandations-là, plusieurs concernaient le ministère du Revenu.

Aussi, au niveau du ministère du Revenu, tout de suite après cette annonce du premier ministre, on a mis sur pied une équipe de travail, qui a été dirigée d'ailleurs par la sous-ministre adjointe de la Métropole, Mme Rollande Montsion, qui est avec nous. On a mis sur pied un groupe de travail pour faire une expérience pour un secteur. Au ministère du Revenu, on a décidé de commencer par un secteur pour voir qu'est-ce que ça donnerait que de faire une révision en profondeur des façons de faire et de questionner, dans le secteur notamment de la vente de carburant et de tabac, quelle était l'utilité ou la valeur ajoutée de chacun des permis qui étaient requis par le ministère du Revenu. Et j'ai annoncé, il n'y a pas tellement longtemps, l'abolition de plus de 17 000 certificats et permis qui étaient reliés à la vente de carburant et de tabac.

Je crois que cette première expérience a été faite avec la collaboration d'un certain nombre de partenaires, et parmi les partenaires qui ont travaillé directement ou indirectement, c'est-à-dire plus étroitement ou plus ou moins étroitement avec le ministère du Revenu pour arriver à ces recommandations-là, on retrouve sept regroupements sectoriels. On retrouve d'abord la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, dont on sait qu'elle se préoccupe aussi beaucoup de l'allégement réglementaire; on retrouve le Réseau des femmes d'affaires du Québec; on retrouve l'Institut des cadres fiscalistes; on retrouve l'Association nationale des distributeurs de tabac et de la confiserie; on retrouve l'Association québécoise des indépendants en pétrole; on retrouve l'Institut canadien des produits pétroliers, division du Québec, et l'Association des détaillants en alimentation du Québec.

Alors, c'est 17 000 permis et certificats qu'on a enlevés. C'était un exercice énorme. Et chaque règlement, chaque certificat de tout le secteur de la vente de carburant et de tabac a été questionné, contesté. Et nous avons, avec l'industrie, parce que c'est ça qu'il est important de dire... Ce qu'on constate au niveau d'une administration publique souvent, notamment en matière d'administration fiscale, c'est qu'il y a un écart très grand entre l'administration, c'est-à-dire ceux qui sont responsables ou de définir ces permis ou de les appliquer, et ceux qui utilisent nos formulaires ou nos règlements et qui sont aussi chargés... qui doivent en rendre compte. Et, quand on met ces deux groupes-là ensemble, bien, on arrive à des résultats comme celui que nous avons eu dans le secteur de la vente du carburant et du tabac. Et 17 000 permis, croyez-moi, ce n'est pas rien. L'industrie elle-même était tellement contente du résultat qu'ils ont voulu être avec nous quand

nous avons rendu public le résultat du travail ardu. Et, moi, je veux féliciter ici l'équipe, autant de fonctionnaires que de l'industrie, qui a travaillé sur ce chantier qui a duré à peu près une année. Vraiment, on a eu des résultats impressionnants.

Pourquoi je parle de cette expérience-là? Parce que nous avons voulu que ce soit une expérience-pilote et, comme elle a été très concluante, nous avons décidé de regarder un autre secteur. Et nous allons, comme ça, faire des analyses approfondies, des révisions des réglementations dans chacun des secteurs. Je pense que c'est la seule façon d'alléger l'administration fiscale. C'est d'impliquer les intervenants industriels.

• *(10 heures)* •

Nous avons aussi... Vous avez parlé tout à l'heure de l'harmonisation au niveau des remises de la TPS et de la TVQ. La députée de Beauce-Sud sera peut-être contente d'apprendre, encore une fois, que la Fédération de l'entreprise indépendante a accepté de travailler avec nous à un autre groupe de travail, justement pour permettre une utilisation plus grande du formulaire, de la méthode de calcul rapide TPS-TVQ. Et c'est un chantier qui nous a été demandé l'an passé par la Fédération de l'entreprise indépendante, justement parce qu'il y avait beaucoup de plaintes de la part des entreprises, surtout les PME, qui disaient que c'était très compliqué et complexe, mais qui ne connaissaient pas l'existence de cette méthode de calcul rapide.

Alors, ce que nous avons fait avec eux, on a mis sur pied un petit groupe de travail qui doit regarder deux ou trois éléments en particulier, d'abord, comment on peut faire connaître aux entreprises cette méthode de calcul rapide, les former à ça — parce que ce n'est pas compliqué, mais encore faut-il le savoir — ensuite, comment les regroupements de ces entreprises indépendantes, justement, pouvaient nous aider à améliorer... Parce que, encore là, on pense que s'il y a des choses qui... Nous, on peut peut-être penser que notre méthode de calcul rapide, elle est très efficace, elle est très bonne, peut-être qu'à l'usage on se rend compte qu'il y a des choses qui nécessiteraient de la part du ministère une petite modification ou des grandes modifications mais qui n'auraient pas un impact majeur sur le plan de l'administration, mais qui pourraient faciliter de beaucoup le travail des entreprises par rapport à l'observance de leurs responsabilités fiscales.

Alors, c'est extrêmement important de compter sur la collaboration avec les partenaires, et je dois dire que c'est un effort que j'ai mis de l'avant depuis deux ans. Depuis deux ans, on a pris un certain nombre d'initiatives, toutes aussi importantes les unes que les autres, pour se rapprocher des entreprises ou des représentants de leurs regroupements, pour améliorer et alléger leur devoir d'observance fiscale. On l'a dit, la députée de Beauce-Sud le comprend très bien, elle l'a bien expliqué tout à l'heure, notre responsabilité, c'est d'appliquer les lois fiscales et de s'assurer que nous administrons la cueillette des revenus correctement. Et, dans ce contexte-là, la responsabilité en est une d'administration. Et il faut que nous soyons extrêmement performants au niveau de cette administration-là.

Donc, l'an passé, j'ai annoncé un objectif concret, que l'on atteint ce printemps et qui découlait d'un objectif de notre gouvernement, à savoir se rapprocher des citoyens. Nous avons, depuis trois, quatre ans, régionalisé un ensemble de services du ministère du Revenu à travers tout le Québec. On a plus de 2 000 personnes, ETC, si vous voulez, effectifs distribués sur le territoire du Québec, à l'exception, bien sûr, de la grande région de la capitale et de la grande région de la métropole, et ces 2 000 personnes-là sont donc distribuées sur 12 ou 13 points régionaux. Et, dans chacun de ces bureaux régionaux, il y a une organisation de service à la clientèle qui maintenant, au printemps 1999... Ça s'écoulera jusqu'à l'été et, dans certains cas, ça sera effectif complètement au printemps. Mais, dans chacune de ces régions, nous aurons donc un service à la clientèle qui ne sera plus axé sur le problème ou la fonction administrative comme telle, mais sur le client, le type de client. Alors, nos directions vont servir trois types de client: le contribuable particulier, le contribuable entreprise et le contribuable mandataire, en fait le mandataire, celui qui...

Une voix: ...

Mme Dionne-Marsolais: Pardon? Particulier en affaires, excusez. Et donc, ces clients-là maintenant vont pouvoir se présenter et, quel que soit le problème qu'ils ont avec le ministère du Revenu, ils vont pouvoir recevoir une réponse à leurs besoins et ils seront accompagnés dans la recherche de la solution à leur problème. Je pense que c'est un pas très important pour rapprocher le ministère des clientèles, avec un des objectifs qui est celui d'améliorer l'administration fiscale. Et, quand on travaille avec les clients, ils nous font part des difficultés qu'ils trouvent, notamment au niveau des entreprises et des particuliers en affaires, pour assumer leurs charges fiscales.

Et, depuis deux ans, j'ai mis sur pied plusieurs groupes de travail, selon les problèmes qui nous ont été soulevés, et, on le sait, dans nos comtés, ces problèmes-là sont soulevés régulièrement. J'ai mis sur pied un groupe de travail, encore là, avec la Fédération de l'entreprise indépendante, pour un guichet à l'entreprise, qui va également couvrir l'aide au démarrage d'entreprises, de façon à ce que les entreprises s'organisent dès le départ correctement et sachent quelles obligations et quels moyens elles ont pour rencontrer leurs obligations fiscales. J'ai mis sur pied un groupe de travail avec les travailleurs autonomes pour qu'on puisse voir comment on pouvait mieux les servir; c'est tout le volet des particuliers en affaires. Enfin, j'en ai au moins pratiquement une dizaine, là, qui ont été... Ce sont des groupes de travail avec un début, une fin et une conclusion, un peu comme celui qui nous a permis d'abolir plus de 17 000 certificats et permis reliés à la vente de carburant et de tabac.

La députée, parlant des problèmes propres qu'on entend dans nos comtés, a parlé tout à l'heure du programme de remboursement de taxes foncières pour les producteurs forestiers. Je sais que c'est un programme qui

est complexe. C'est un programme qui relève bien sûr du ministère des Ressources naturelles. Pour avoir utilisé moi-même ce programme-là, il n'est pas récent, il date du début des années quatre-vingt-dix. J'oserais même dire que je ne suis pas sûre que sa complexité ait été de la responsabilité du gouvernement du Parti québécois, sans vouloir dire — parce que je vais le vérifier — à quand remonte cette complication-là.

Mais, chose certaine, ce qu'on souhaite faire avec chacun des ministères qui nous mandatent et qui nous demandent d'administrer pour eux des programmes, dans les cas où on a des problèmes bien particuliers de complexité, on s'assoit avec eux et on regarde comment on pourrait, à la suite des commentaires qui nous sont faits... Parce que, évidemment, comme ministère du Revenu, c'est nous qui recevons aux premières lignes les réactions des contribuables quant à la complexité de différents formulaires. Alors, nous, nous avons une démarche continue avec les ministères concernés pour améliorer, alléger et régulièrement revoir les façons de faire. Alors, pour le cas du programme de remboursement des taxes foncières pour les producteurs forestiers, on va regarder cette question-là.

On a un groupe de travail aussi au ministère qui vise à réduire le nombre de formulaires. Je pense que c'est important d'en parler. Le travail n'est pas terminé, il est pratiquement terminé, mais dans les prochaines semaines, peut-être les prochains mois, on pourra annoncer quelques bonnes nouvelles là-dessus. Mais c'est tout un exercice, encore, qui vise à réduire le nombre de formulaires que les entreprises doivent remplir et à en réduire la complexité aussi. Et, encore là, on a travaillé avec les associations regroupant des entreprises, au niveau sectoriel, pour pouvoir avoir, à la fin, un document ou une gamme de documents qui soient facilement utilisables par les entreprises elles-mêmes. On le fait dans tous les secteurs, on l'a fait dans tous les secteurs, incluant...

Vous avez parlé aussi tantôt de la complexité des différents crédits à l'impôt, notamment au niveau des pourboires. Je pense que, par rapport au secteur de la restauration, bon, bien sûr, je n'ai pas à rappeler que nous avons restructuré ou régularisé la situation fiscale dans ce secteur-là. Et on a eu des résultats extrêmement probants, parce que nous avons augmenté le volume des retenues à la source qui sont faites par les restaurateurs. Nous avons, avec eux... Parce que, il faut bien le dire, c'est peut-être lourd, l'administration, mais c'est avec les représentants à la fois des restaurateurs et des employés à pourboire que nous avons défini le matériel, les différents formulaires à remplir pour justement leur donner un outil qui serait utilisable le plus facilement par eux. Et ça, ça a été fait à la fin de l'année 1997, début 1998.

• *(10 h 10)* •

Bien sûr, on essaie toujours de réduire la paperasse. La technologie va nous aider, avec le temps. Mais il ne faut pas oublier que les restaurateurs produisaient un certain nombre de rapports. Et le fait d'avoir travaillé avec nous pour produire des rapports qui incluent les retenues qu'ils doivent faire sur les revenus de leurs employés, ça leur a permis, dans certains cas, et ils nous l'ont dit, de mieux organiser leurs affaires. Oui, c'est vrai, c'est une corvée de plus parce qu'ils ne le faisaient pas.

Mais, ceci dit, pour avoir été moi-même longtemps dans l'industrie, et vous aussi, on sait que c'est vrai que c'est bien achalant de remplir des formulaires. Mais, avec un peu de méthode, ça nous aide aussi d'avoir des formulaires. Mais c'est sûr que l'être humain d'affaires, qu'il soit homme ou femme, moins il a de complications administratives, plus c'est facile. Et, à la limite, s'il pouvait juste s'occuper au minimum de l'administration, il serait encore plus heureux. Mais la réalité, c'est que, s'il veut aller à la banque obtenir du financement, s'il veut facturer ses clients, il doit avoir un minimum de documentation, d'administration. Cette administration-là, elle peut être faite sur papier, elle peut être faite sur support informatique, mais ça lui prend quand même un minimum. Et ce à quoi, nous, on travaille, au ministère du Revenu, c'est que ce minimum-là soit le plus facile à utiliser pour lui...

Le Président (M. Côté, Dubuc): Mme la ministre, je m'excuse, je dois vous interrompre, votre temps de parole est terminé. Alors, notre premier bloc de 20 minutes étant écoulé, je cède maintenant la parole au député d'Abitibi-Ouest.

Délai de réponse aux lettres des contribuables

M. Gendron: Alors, merci, M. le Président, également Mme la ministre. Je veux saluer les collègues, autant de l'opposition que les miens, saluer également les gens du cabinet qui vous accompagnent et ces valeureux et valeureuses personnes qui oeuvrent au ministère du Revenu, d'aucuns pour plusieurs années — d'aucuns et d'aucunes — d'autres un peu moins longtemps. C'est toujours une meilleure garantie que nous d'aller au ciel, d'après moi, travailler au ministère du Revenu.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gendron: Trêve de plaisanterie! Je pense que la décision qu'on a prise de faire une discussion plus générale est le bon choix pour permettre d'avoir un échange qui nous donne plus d'information sur certaines réalités du ministère, de même que ce lien qu'il doit constamment avoir comme objectif de renforcer avec les clientèles ou les contribuables payeurs de taxes. Et c'est dans ce sens-là, moi, que je voudrais aborder un des éléments qui est toujours important lors de l'étude des crédits, qui s'appelle la vérification des objectifs de performance que la ministre du Revenu se donne année après année.

Il est normal, je pense, quand on touche autant de contribuables qui ont des gestes à poser, soit plus particulièrement liés à leur déclaration d'impôts, à des abris fiscaux, à toutes sortes d'interprétations de bulletins... Parce qu'il faut se rappeler, pour ceux qui y sont moins familiers, que le ministère du Revenu, bien

sûr, c'est l'agent percepteur de l'État, c'est celui qui permet d'avoir les liquidités dont un État a besoin pour fonctionner, mais c'est celui qui aussi doit s'assurer que, dans l'ensemble des liens qu'il a avec les contribuables, il pose des gestes pour les faciliter, il pose des gestes pour s'assurer qu'il y a une bonne compréhension des outils qui accompagnent la fiscalité d'un État, parce que c'est fondamental.

Et parfois, il s'agit d'avoir des objectifs de rendre plus simples des choses que les contribuables trouvent compliquées; parfois, il faut avoir l'objectif de s'assurer que le contribuable a une relation plus directe avec les gens du ministère du Revenu pour éviter des dépenses inutiles. Il n'appartient pas toujours aux contribuables québécois d'être les premiers clients de tous ces gens qui font de la comptabilité, de la fiscalité, à des tarifications horaires qui sont souvent dispendieuses. Alors, ce n'est pas toujours obligatoire, ça, là, de s'arranger pour que ça coûte toujours plus cher aux citoyens, et je suis convaincu que le ministère du Revenu ne poursuit pas cet objectif-là.

Quand on apprécie les principaux paramètres de performance... Je vous en cite quelques-uns. Année après année, le titulaire de ce ministère, qu'on appelle le ministre ou la ministre du Revenu, a comme objectif parfois de raccourcir des délais, parfois d'expédier des remboursements plus rapidement, parfois de s'assurer que les nouveaux avis de cotisation sont traités dans des délais plus rapides, même chose pour les avis d'opposition, et ainsi de suite.

Moi, je voudrais parler, Mme la ministre, quelques minutes, davantage de... À la page 22 du document que vous savez, qui s'intitule *Cahier explicatif des crédits 1999-2000*, vous avez là un intitulé qui est inscrit sous la rubrique ***Répondre à la citoyenne et au citoyen au plus tard 35 jours après la réception de leur lettre***. J'espère que le ministère va toujours conserver cet objectif de réduire ce délai-là. Parce que, là, ç'en est un exemple d'abord concret, parce qu'il y a un geste qui est posé par le citoyen, de s'adresser par écrit — il prend la peine de le faire par écrit — au ministère du Revenu. Alors, en posant le geste, il a le mérite d'avoir un traitement de circonstance, convenable. Alors, là, j'en suis juste sur la légitimité de maintenir à vie cet objectif-là, de toujours vouloir poursuivre l'objectif de réduire les temps d'attente ou les temps de réponse.

Vous avez, bon an mal an, à peu près 200 000, 220 000, 250 000 citoyens qui, par écrit, posent le geste de vous écrire et de vous demander un certain nombre d'informations. En 1997, c'est à peu près 210 000. Et, inférieur à l'objectif de 35 jours, il y a 210 000 contribuables, sur un total de 382 000, qui ont eu une réponse avant l'objectif fixé. Il y en a 30 000 entre l'objectif et 49 jours. Mais il y en a 140 000, en 1997-1998, sur l'année fiscale, qui n'ont pas eu de réponse avant plus de sept semaines. Parce que, pour ceux qui savent ce que ça veut dire, 49 jours, c'est plus de sept semaines, donc huit, neuf, ainsi de suite.

Quand on compare 1997-1998, sur le plan de l'année fiscale, avec l'année 1998-1999, il y a une modeste, une modeste, légère performance, une légère amélioration, pour le délai de plus de sept semaines, de 1 % de moins. Par rapport à l'objectif de 35 jours et moins, il y a une augmentation de 2 % de performance.

J'ai l'information, Mme la ministre, mais je voudrais la communiquer à l'ensemble des membres de cette commission, que la performance est modeste. Mais il y a là de bonnes raisons pourquoi ça se serait passé comme ça. Il y aurait un certain nombre de raisons qui vont dans le sens d'être plus proche du contribuable, ainsi de suite. Et j'aimerais ça que vous donniez aux membres de cette commission les explications qui nous permettent d'apprécier d'abord le résultat, et ce qui fait que, pour cet intitulé qu'on appelle *Engagement 5*, par rapport aux délais de réponse... Est-ce que vous croyez qu'après un meilleur rodage de la nouvelle formule il y a des chances que ça s'améliore? En tout cas, j'aimerais ça, vous entendre et recevoir vos commentaires sur ce qui s'est passé pour que la performance ne soit pas plus appréciable. Et croyez-vous qu'il y a des circonstances atténuantes qui nous permettent d'espérer que ça va être mieux dans les années futures, si vous conservez le même objectif?

Le Président (M. Côté, Dubuc): Allez-y, Mme la ministre.

Mme Dionne-Marsolais: Merci, M. le Président. Alors, cet engagement-là, comme le député vient de le mentionner, consiste à répondre à la citoyenne et au citoyen au plus tard 35 jours après la réception de leur lettre. Alors, on parle de 35 jours consécutifs, pas de jours ouvrables, on parle de jours au calendrier, réguliers.

• *(10 h 20)* •

D'abord, j'aimerais peut-être expliquer les chiffres, pour le bénéfice de tout le monde, pour qu'on compare des choses comparables. Quand on regarde la colonne — il y a deux blocs, un à gauche et un à droite, volumes et pourcentage, dans les deux cas — de gauche, on voit avril 1997 à mars 1998. Alors, quand on regarde la colonne de droite, on voit les chiffres d'avril 1998 à décembre 1998. Pour le bénéfice des membres de la commission, c'est le *Cahier explicatif des crédits 1999-2000*, à la page 22. Alors donc, dans la colonne de droite, on le voit, les statistiques compilées s'arrêtent à décembre 1998. Donc, si on veut vraiment comparer les chiffres de performance, il faut faire le total d'avril à décembre pour les deux années. On se comprend? Donc, si on prend le total d'avril à décembre 1997, on arrive à un sous-total d'une réponse, au plus tard, de 35 jours après la réception de la lettre, de 152 991; entre 36 et 49 jours, 25 000; et plus de 49 jours, 115 000.

Pour l'année 1998, pour la même période, le cumulatif est de 232 000 pour les réponses entre 35 jours. Donc, là, déjà on a une augmentation, en valeur absolue toujours. On parlera des pourcentages après. Pour ce qui est de la réponse entre 36 et 49 jours, on passe de 25 880, en 1997, à 23 662 pour 1998. Et plus de 49 jours, bien, là, on passe de 115 204 à 146 991. Ces chiffres-là, quand on les regarde en pourcentage — c'est les deux blocs du

bas — on se rend compte que nous avons fait passer le pourcentage de réponse à la citoyenne au plus tard 35 jours après avoir reçu sa lettre de 52 %, pour le 35 jours, en 1997, à 58 %. Donc, on a une augmentation pas de 6 %, mais de six points de pourcentage, donc c'est une augmentation importante, ça. Six points de pourcentage, ça doit donner une trentaine... Six sur sept, ça fait, quoi, ça fait 30 %, à peu près, d'augmentation, pas tout à fait, à peu près, je pourrais le calculer. Entre 36 et 49 jours, on a 9 % de réponses, et on est passé à 6 %, donc on a une baisse de trois points de pourcentage. Puis plus de 49 jours, le sous-total était de 39 % versus 36 %, pour 1998.

Donc, on a une amélioration, je pense qu'il faut le dire, de notre performance. Je conviens qu'elle n'est pas à la hauteur de ce qu'on souhaiterait faire, et c'est pour ça qu'au cours de 1998 on a pris un certain nombre de mesures, et c'est sans doute ce à quoi vous référez. Les mesures qu'on a prises avaient pour objectif, toujours le même objectif qui est celui de mieux servir la clientèle. Je rappelle ce que j'ai dit tout à l'heure, on a entamé toute une régionalisation, depuis quatre ans, pour rapprocher nos services de la clientèle. En faisant ça, en 1998, on a aussi posé deux gestes extrêmement importants pour améliorer les réponses, et ces deux gestes-là visent à augmenter la responsabilité régionale.

Autrement dit, nous avons demandé à nos équipes sur le terrain, au niveau régional, d'assumer davantage, si vous voulez, les plaintes ou les demandes qui nous sont adressées à nous, soit au niveau ministériel ou sous-ministériel. Qu'est-ce que ça veut dire? Ça veut dire que, dans le cadre des relations entre les contribuables ou les mandataires et le ministère, il arrive des moments où les contribuables ou les mandataires ne sont pas contents. Ça arrive. Et, quand la relation entre un employé du ministère et un contribuable devient tendue — parce que c'est très émotif, quand on parle d'argent, c'est à peu près comme quand on parle d'amour, c'est très émotif — alors, quand la relation devient très tendue, souvent...

Avant 1998, ce qu'on faisait, c'est que le contribuable portait plainte soit auprès de son député ou alors directement au bureau de la sous-ministre ou du ministre. Et c'est ce qui fait que ça prenait beaucoup de temps à répondre, parce qu'on recevait la plainte, il fallait retourner sur le terrain, voir ce qui s'était passé, etc. Alors, ce qu'on a fait — j'ai annoncé ça à l'automne dernier, fin de l'été dernier, début de l'automne — nous avons, maintenant que nos équipes régionales sont en place — on ne pouvait pas le faire tant qu'on avait pas d'équipes régionales — demandé à nos équipes de directions régionales de s'impliquer davantage dans la résolution de ces plaintes-là. Qu'est-ce que ça veut dire? Ça veut dire que, quand un contribuable n'est plus capable de discuter avec le représentant du ministère, et ça arrive, pas pour des raisons de fond, des raisons émotives, bien, à ce moment-là, il peut demander au directeur régional — et on a demandé aux directeurs régionaux, on leur a même dit que maintenant ce serait dans leurs mesures de performance — de s'impliquer avec son équipe pour résoudre ces difficultés-là, de façon à résoudre davantage les problèmes sur le terrain.

Alors, d'une part, on pense que ça devrait réduire le nombre de démarches qui sont faites au niveau sous-ministre ou ministériel et ça va aussi réduire les délais. Sauf qu'en 1998 on est en transition, et évidemment ça prend un petit peu plus de temps. Donc, on n'a pas encore réussi notre performance extraordinaire.

On a aussi, au niveau de l'ensemble du ministère, élargi la responsabilité du Bureau des plaintes pour y ajouter un volet de résolution de problèmes. Et on a augmenté aussi le personnel du Bureau des plaintes, justement pour aussi ajouter... aider, si vous voulez, les équipes régionales à faire leur apprentissage de résolution de problèmes. Alors, on a augmenté le personnel au niveau de la correspondance pour répondre, aussi, aux correspondances. Donc, on a pris un certain nombre de mesures pour réduire les délais.

Et il y a une des choses qu'il faut constater, et vous l'avez vu, quand on regarde les chiffres en valeur absolue, on se rend compte qu'on avait 294 075 correspondances en 1997, et pour 1998, pour la même période, on est rendu à 403 000. Donc, c'est beaucoup. Ça fait une très grosse augmentation, c'est 100 000 de plus. Et cette augmentation-là, elle est essentiellement due à une augmentation de notre clientèle parce que nous avons eu de nouveaux programmes sociaux qui ont été mis en place.

Et, en 1998 particulièrement, on a eu l'administration du programme de l'assurance-médicaments qui a causé beaucoup de difficultés. Ça a été très difficile à administrer. Il y avait un nouveau formulaire à développer, les gens ne l'avaient pas, etc. Donc, ça a causé beaucoup d'échanges épistolaires entre les contribuables et le ministère du Revenu. Et aussi, je n'ai pas besoin de vous le rappeler, en 1998, nous avons aussi mis en place l'article de la loi sur les pourboires, et, ça aussi, ça a causé beaucoup de correspondance.

M. Gendron: Je remercie Mme la ministre, mais je voudrais juste peut-être poursuivre dans le même sens. C'est parce qu'il y a deux éléments, d'après moi, qui m'apparaissent importants, au-delà des explications, qui sont correctes, qui nous permettent de mieux apprécier la raison du délai. Il n'en demeure pas moins que, en finale, il y a toujours plus du tiers des contribuables qui s'adressent au Revenu — je répète, plus du tiers — qui ont un temps d'attente d'au-delà de sept semaines et plus. Alors, moi, j'aimerais savoir, à part l'explication sur le rodage, sur le fait que effectivement... Et je vous ai entendue et je trouve ça correct que le lien soit plus fort entre la relation contribuable et région. Au-delà de ça, est-ce que — la sous-ministre ou vous, c'est à vous de décider — il y a quelque chose de plus précis qui permette d'envisager qu'on aurait de meilleurs gains sur les temps de réponse pour la prochaine année? Première question additionnelle.

Et, deuxièmement — vous aviez commencé à répondre — vous dites: Il y a plus de contribuables qui nous écrivent, alors que, partout ailleurs, il y a une réduction des écriveux, pour des raisons de technologie, et ainsi de suite. Est-ce que vous avez commencé à évaluer,

qualitativement, c'est quoi, les gros blocs de questionnement qui ont pris plus de place? Genre un peu ce que vous avez commencé à dire: bon, l'assurance-médicaments a créé, sur le plan fiscal, plus de questionnements. Est-ce qu'il y a d'autres petits morceaux? Pour voir comment ça se répartit.

Parce que, si ça se répartit dans trois, quatre programmes neufs, il n'y a pas de drame en soi, parce que c'est légitime, ils sont neufs, puis on ne les a pas expérimentés puis on a du questionnement à faire dessus. Mais, si ces mêmes éléments sur lesquels, depuis quatre, cinq ans, vous avez — un exemple — 5 %, ou 8 % ou 4 % ou 7 % de gens qui vous écrivent, et qu'on est assis sur le pilote automatique, et: Oui, c'est de même à chaque année, là, il y a de quoi qui ne marche pas. Il faudrait apporter les correctifs pour réduire ce nombre d'écriveux ou d'écriveuses — si vous me permettez l'expression — sur les mêmes sujets.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, Mme la ministre, il vous reste deux minutes sur le 20 minutes pour répondre à la question du député.

Mme Dionne-Marsolais: O.K. Alors, mes deux petites minutes, c'est oui, on a créé... J'ai parlé tout à l'heure qu'on avait élargi la responsabilité du Bureau des plaintes à la résolution de problèmes, et j'ai créé un comité aviseur à la ministre. Et ce comité aviseur là, il a été constitué de personnes, de gens d'affaires, d'individus, de spécialistes aussi, des gens qui sont particulièrement intéressés par la question de l'administration fiscale, qui se rencontrent à tous les trois mois et qui étudient, qui reçoivent une présentation de la part de la direction du ministère, la sous-ministre et son équipe, sur la situation, les plaintes, les problèmes du ministère. Et ce comité aviseur à la ministre, son rôle, c'est de recevoir l'analyse de ces plaintes, de ces correspondances, des problèmes qu'on a, de faire des recommandations à la ministre pour qu'on puisse améliorer nos façons de faire.

• *(10 h 30)* •

Alors, je pense que le fait d'avoir créé ce comité-là, ça nous donne l'occasion de recevoir régulièrement les commentaires du terrain, les critiques, les suggestions, et après ça la sous-ministre peut, une fois le diagnostic bien complété, mettre en place des mesures d'amélioration. Alors, moi, je suis confiante que ce comité-là va nous aider beaucoup à voir, comme le député l'a dit, les problèmes qui se répètent tout le temps, à avoir des suggestions concrètes, des améliorations. Et, moi, je suis assez confiante que l'espoir est au bout du tunnel et qu'on va améliorer nos chiffres.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Merci beaucoup. Avant de donner la parole au prochain intervenant, j'aimerais signaler que les cellulaires sont interdits en commission parlementaire. Je ne vous demanderai pas de les déposer devant mon bureau mais de les fermer, tout au moins. Alors, sur cette remarque, je cède maintenant la parole à Mme la députée de La Pinière.

Dossier des travailleurs autonomes

Mme Houda-Pepin: Merci, M. le Président. Alors, moi aussi, je voudrais saluer la ministre, ses collaboratrices et ses collaborateurs. Je suis très heureuse, comme membre de la commission des finances publiques, de participer à cet échange sur les crédits du ministère du Revenu. Je vais tenter d'être assez brève pour laisser plus de temps à ma collègue et députée de Beauce-Sud de poser ses questions.

Alors, comme députée de La Pinière, c'est sûr que le ministère du Revenu vient généralement en tête de liste des institutions avec lesquelles il faut transiger obligatoirement, parce qu'on reçoit beaucoup de plaintes, beaucoup d'interventions des citoyens. C'est d'ailleurs un ministère qui a une incidence directe sur la qualité de vie des citoyens.

Juste pour aborder là où mon collègue l'a laissé, c'est quoi, les problèmes qui émergent. Moi, je vous dirai, sans avoir fait un sondage très pointu, qu'effectivement l'assurance-médicaments pose de plus en plus de problèmes, si j'en juge par les cas de comté que l'on reçoit. La perception des pensions alimentaires aussi pose des problèmes. Évidemment, il y a aussi le phénomène nouveau des travailleurs autonomes, qui ont de plus en plus de problèmes avec le Revenu. Mais, globalement, je voudrais quand même qu'on réalise qu'on est, au Québec, la province où les citoyens sont les plus taxés en Amérique du Nord; ça, c'est un constat, au-delà des partis auxquels on appartient, qu'on fait. C'est malheureux, ça a un coût social, ça a un coût économique.

J'ai rencontré récemment des entrepreneurs qui oeuvrent dans le domaine des technologies de l'information; vous savez, les technologies de l'information, c'est un créneau porteur pour l'économie, et lorsque je leur dis: C'est quoi, vos défis? le premier qui vient en tête de liste, c'est la réglementation, c'est la taxation; ils trouvent qu'au Québec les entreprises étouffent sous la paperasse, sous toute la complexité de la bureaucratie, et ça, nous payons un prix très lourd dans l'immédiat et aussi à long terme.

Il y a aussi un problème de confiance, parce que les citoyens de plus en plus réalisent que le ministère du Revenu les presse comme un citron, si je prends la formule que j'ai entendue hier au *Téléjournal* de Radio-Canada, puisqu'on a parlé justement d'un problème lié au fisc et de la façon dont les citoyens qui ont des augmentations de salaire se retrouvent à payer plus d'impôts, plus de taxes. Je suis également sensible à ce problème aussi parce que je représente une circonscription où il y a des gens d'affaires, des jeunes entrepreneurs, une classe moyenne qui jadis était florissante et qui maintenant voit son pouvoir d'achat s'éroder considérablement, et ça, c'est extrêmement malheureux parce que ça se traduit le plus souvent par un ras-le-bol, par des départs et par des pertes. C'est le cas de le dire, et je pense que c'est assez dramatique.

Je vois que, dans le mandat du ministère, entre autres, un de ses mandats, c'est de recommander au gouvernement, sur la base de l'expérience, les ajustements

à la politique fiscale. Alors, les ajustements, on les connaît, le diagnostic est fait. Tout le monde sait que la fiscalité, c'est un problème grave, qu'il faut s'y attaquer. Mais je ne vois pas de signal clair, du côté du ministère du Revenu, quant aux mesures concrètes qui pourraient être apportées pour améliorer les choses et surtout pour alléger le fardeau des contribuables.

Ceci étant dit, je voudrais, M. le Président, me concentrer sur deux questions. La première, c'est en ce qui concerne le groupe de travail des travailleurs autonomes. Je viens de vous dire que dans le comté de La Pinière nous avons... et d'ailleurs, dans l'ensemble de la Montérégie, on est une région où il y a beaucoup de travailleurs autonomes. Ces travailleurs autonomes tentent de s'organiser. J'ai moi-même, à la faveur d'une crise, celle du verglas, découvert l'ampleur de ce phénomène et surtout le problème que les travailleurs autonomes vivent dans le quotidien. Et, dans une situation de crise, évidemment cela a été amplifié.

J'ai organisé, en mars 1998, en collaboration avec les partenaires du milieu, y compris d'ailleurs les gens de Revenu Québec et de Revenu Canada, un forum sur les travailleurs autonomes qui a connu un grand succès et duquel sont sorties un certain nombre de recommandations et de propositions. Alors, je voulais savoir, le groupe de travail sur les travailleurs autonomes au ministère du Revenu, il fait quoi, il est rendu où. Et aussi, je voudrais savoir s'il y a une harmonisation qui se fait avec le gouvernement fédéral, sachant qu'eux-mêmes travaillent aussi sur ce dossier-là. Alors, qu'est-ce qui est fait par le Québec, qu'est-ce qui est fait avec le fédéral pour venir en aide aux travailleurs autonomes et reconnaître leur statut et aussi leur offrir des services adéquats?

Le deuxième aspect que je voudrais toucher, et je terminerai là-dessus, c'est en ce qui a trait à la question du bogue de l'an 2000. Je sais qu'au niveau fédéral des efforts considérables ont été faits; on a accès à des rapports mensuels qui nous donnent des informations sur l'état d'avancement des travaux de la préparation au bogue de l'an 2000 ministère par ministère et organisme par organisme.

C'est malheureux, chez nous, le gouvernement du Québec a refusé de rendre publique cette information-là. Alors, à défaut de l'avoir sur un site Internet, je sais que la question a été posée dans le cahier des crédits — je suis à la page 124. Alors, la question: Quel est l'état d'avancement des travaux de mise en oeuvre pour contrer les effets du bogue de l'an 2000? Et la réponse, évidemment, elle ne me satisfait pas: cette question sera répondue par le Conseil du trésor.

Je sais que le Conseil du trésor coordonne, d'une certaine manière, les opérations, mais il n'en demeure pas moins que c'est chaque ministère qui est responsable de sa propre mise en oeuvre du bogue de l'an 2000. Alors, je voudrais savoir, Mme la ministre: Où est-ce qu'on en est au ministère du Revenu et aux organismes relevant de votre ministère? Combien de personnes y travaillent à temps plein ou à temps partiel? Quel est le budget du ministère qui est alloué à cette opération-là? Et, si possible, l'état d'avancement des travaux et de préparation du ministère. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Merci, Mme la députée. Alors, Mme la ministre, vous avez la parole.

Mme Dionne-Marsolais: Merci, M. le Président. Alors, pour répondre aux préoccupations, fort pertinentes, de la députée de La Pinière, je vais donc commencer par la question des travailleurs autonomes, puisque c'est la première question qui a été soulevée. Pour avoir été bien active et très près de ce secteur-là avant ma vie politique, je pense que c'est effectivement un problème... pas un problème, mais une question cruciale pour l'avenir des économies modernes, et la notion de travail autonome est une notion qui prend de plus en plus d'ampleur.

Il y a entre 300 000 et 400 000 personnes qui sont actuellement, au Québec, qui s'appellent, qui s'identifient comme étant des travailleurs autonomes. Et ces personnes-là ont des besoins très particuliers auxquels il faut faire face.

Sur le plan de la fiscalité... D'abord, je tiens à vous dire que le gouvernement, en 1997, a mis sur pied un comité de travail interministériel; donc, les travaux de ce comité-là se poursuivent mais ne relèvent pas du ministère du Revenu. Nous y participons selon les besoins du groupe de travail.

• *(10 h 40)* •

Par contre, j'ai mis sur pied au printemps 1998, à la demande des travailleurs autonomes, d'un certain nombre de regroupements, et compte tenu justement des responsabilités que nous avons de faire des recommandations au ministre des Finances, un groupe de travail pour identifier la problématique du travailleur autonome au Québec et ses besoins. Participaient à ce groupe de travail là des travailleurs autonomes, des représentants d'associations des travailleurs autonomes, des gens du ministère, et ils se sont réunis à plusieurs reprises au cours de l'été et de l'automne.

Ils ont fait deux choses: ils ont posé un diagnostic sur la réalité fiscale des travailleurs autonomes, à quoi ils faisaient face, et ils ont aussi fait un certain nombre de validations par sondages pour voir si ce diagnostic des besoins et des difficultés était partagé aussi par un certain échantillon de travailleurs autonomes. Ils m'ont proposé un plan d'action que j'ai actuellement sur mon bureau et pour lequel je suis après identifier les priorités que nous allons nous fixer, et je vais rendre public le plan d'action qui va découler de ça assez prochainement.

Ces préoccupations, essentiellement, on a constaté, étaient de deux ordres. D'abord, on voulait bien comprendre quelle était l'interprétation du ministère du Revenu par rapport à ce qu'est un travailleur autonome. Nous avons donc mis de l'avant avec les représentants une compréhension commune des critères que nous utilisons pour définir, sur le plan fiscal, un travailleur autonome.

Le problème le plus grand que les travailleurs autonomes nous ont soulevé, c'est celui du manque d'informations en matière fiscale et du manque, je vous dirais, d'aide

au départ pour se structurer. Il y a aussi un certain nombre de problèmes au niveau de leur administration, appelez ça comptabilité si vous voulez, suivi de leurs responsabilités, obligations fiscales, mais nous avons une aide...

Mme Houda-Pepin: M. le Président, pour que la ministre focalise sur l'information que je recherche, comme je vous avais dit, les travailleurs autonomes, c'est un dossier qui nous préoccupe beaucoup, parce que je travaille sur ce dossier depuis un certain temps. Je représente un comté où il y a des travailleurs autonomes. Je suis consciente que c'est une catégorie de travailleurs qui est en croissance mais qui navigue dans un no-man's-land, si on peut dire.

Alors, tantôt, vous avez dit qu'il y a un travail qui se fait au niveau interministériel; ça, je suis au courant de ça. À votre niveau, au niveau de votre ministère, s'il était possible que, nous, on puisse, de l'opposition, avoir accès à cette documentation que vous avez à votre disposition, ça va nous permettre de suivre le dossier.

Mais, par ailleurs, je voudrais savoir, par exemple, la définition de «travailleur autonome». Ça, c'est central au débat. Est-ce que les travailleurs autonomes vont être définis de la même façon au fédéral et au provincial, au regard du Revenu seulement? Parce que, si on adopte des définitions qui sont contradictoires ou différentes, on n'aura non seulement pas réglé le problème des travailleurs autonomes, mais on va leur compliquer l'existence.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Mme la ministre.

Mme Dionne-Marsolais: Pour répondre à la députée de La Pinière, je crois que les critères qui établissent le statut de travailleur autonome au Québec et hors Québec, au fédéral, sont les mêmes pour l'instant. Nous avons une brochure, d'ailleurs, que nous rendons disponible — vous l'avez sûrement vue, n'est-ce pas? — et qui présente un certain nombre d'informations là-dessus.

La difficulté et le travail que nous faisons au ministère du Revenu, je le répète parce que c'est important, c'est d'assurer que le travailleur autonome ait accès à toute l'information pour lui permettre d'assumer ses responsabilités fiscales. Ça, c'est un des gros volets des conclusions du groupe de travail. Mais, aussi, nous souhaitons nous assurer de la possibilité de lui faciliter la tâche. Et, quand je parlais, tout à l'heure, du service à la clientèle que nous développons sur le terrain, dans nos bureaux régionaux, le guichet Particuliers en affaires concerne les travailleurs autonomes aussi.

Alors, ils auront accès, et c'est toute cette information-là qu'il faut leur transmettre, parce que, je pense qu'il faut le dire, même si c'est un phénomène socioéconomique réel des, peut-être, huit, 10 dernières années, c'est quand même un phénomène qui s'est fait sans être annoncé beaucoup et c'est vraiment un phénomène qui est venu du terrain, et, dans ce contexte-là, leurs sources d'information étaient très peu accessibles.

Alors, ce que nous avons fait, au ministère du Revenu... Je rassure tout de suite la députée, d'ici une ou deux semaines, je rendrai publics les résultats et le plan d'action du travail qui a été fait, parce que je pense que ç'a été un travail remarquable, et ça va répondre à beaucoup de préoccupations de travailleurs autonomes quant à leurs capacités d'assumer leurs charges fiscales. Et je crois qu'on a... Dans le cadre des échanges, notamment avec le gouvernement fédéral, on a des échanges réguliers sur différents dossiers, dont celui-là, parce qu'il faut que nous échangions de l'information pour nous assurer que ces travailleurs-là soient traités équitablement et de la même façon que les autres contribuables.

État des préparatifs face au bogue de l'an 2000

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, merci, Mme la ministre. Il reste quelques petites minutes, sur le...

Mme Dionne-Marsolais: Le bogue.

Mme Houda-Pepin: Le bogue de l'an 2000.

Mme Dionne-Marsolais: Voilà.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, Mme la députée...

Mme Dionne-Marsolais: Si vous me permettez...

Le Président (M. Côté, Dubuc): Oui.

Mme Dionne-Marsolais: ...je vais demander spécifiquement au sous-ministre adjoint aux technologies, qui est responsable de ce dossier-là. Je peux tout de suite dire, et elle s'attend à cette réponse-là, la rassurer, que nous sommes en très bonne position, dans l'ensemble du gouvernement, quant à notre capacité à rencontrer le défi de l'an 2000. En juin, on sera, pour les activités essentielles du ministère, à 100 % de réussite. Mais j'aimerais... je pense que la députée va apprécier recevoir une explication peut-être plus technique et plus détaillée, alors je vais demander à M. Boisvert.

Mme Houda-Pepin: En ajoutant que, lorsqu'il s'agit de collecter les citoyens, le gouvernement est toujours prêt.

Mme Dionne-Marsolais: Oui, madame.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Bon. Alors, monsieur, vous avez quatre minutes. Est-ce que vous pouvez vous identifier?

M. Boisvert (Pierre): Pierre Boisvert, sous-ministre adjoint, Traitements et Technologies.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, il vous reste 3 min 30 s.

Mme Dionne-Marsolais: Trois minutes pour le bogue de l'an 2000, c'est bon.

M. Boisvert (Pierre): Au niveau du bogue de l'an 2000, le passage de l'an 2000, comme la ministre disait, toutes les activités essentielles actuellement au ministère, et évidemment les récupérations d'impôts, fonctionnent actuellement en fonction du calendrier de l'an 2000, c'est-à-dire que c'est terminé, et on est convaincu qu'elles vont passer l'an 2000, parce qu'elles fonctionnent déjà à l'an 2000. Au mois de juin, on va avoir terminé à 95 % les essais et les applications au niveau de l'ensemble non seulement de nos applications, mais aussi de notre matériel, parce que, évidemment, le matériel réseau doit aussi passer l'an 2000. Le 5 % va se faire en octobre, et c'est à la suite des décalages au niveau de la livraison de certains équipements.

Pour répondre à l'autre partie de votre question, au niveau du ministère du Revenu, le projet de l'an 2000 a commencé en avril 1997. On va y avoir investi près de 4 800 000 $, pour un total d'environ 13 700 jours-personnes, sur la durée, depuis avril 1997 jusqu'à octobre 1999, évidemment avec des périodes plus intenses versus des périodes plus calmes.

Mme Houda-Pepin: Mais les essais qui ont été faits, est-ce que c'est des essais en temps réel?

M. Boisvert (Pierre): Oui.

Mme Houda-Pepin: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, il reste deux minutes.

Mme Houda-Pepin: Je les accorde à ma collègue.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Non, vous ne pouvez pas transférer votre droit de parole dans un même bloc.

Mme Houda-Pepin: Bon. D'accord. Alors, si vous permettez, M. le président, je vais les prendre. On ne laissera pas passer le temps. Toujours sur le bogue de l'an 2000, est-ce que vous travaillez aussi en concertation avec le fédéral là-dessus? Je sais qu'il y a, pas une table de concertation, mais des échanges et des rencontres auxquelles participent les gouvernements des autres provinces. Est-ce que vous en faites partie? Et qu'est-ce que cette concertation vous a apporté, vous, sur le plan technique?

• *(10 h 50)* •

M. Boisvert (Pierre): Sur le plan technique, je dois vous avouer que ça ne nous a pas apporté grand chose, parce que nos systèmes sont très particuliers, sauf évidemment en ce qui concerne l'administration de la TPS. Et actuellement, les informations que nous avons au niveau du gouvernement fédéral nous rendent un petit peu craintifs. Il semble qu'ils ne sont pas rendus à la même étape que nous, qu'ils sont encore au niveau de l'écriture ou du changement d'écriture en ce qui concerne la programmation, les essais ne sont pas encore faits. Et évidemment, tant et aussi longtemps que les essais ne sont pas réalisés, ce qui représente habituellement près de 50 % des efforts pour passer à l'an 2000, nous sommes, disons, en attente, surtout en ce qui concerne le programme de TPS, parce que, comme on l'administre pour eux, on a beaucoup d'échanges systémiques avec leur système, au niveau du fédéral. Et cet aspect-là, nous, disons qu'on est en attente et en espérance.

Mme Houda-Pepin: Et au...

Le Président (M. Côté, Dubuc): Oui, c'est terminé, madame.

Mme Houda-Pepin: C'est terminé? D'accord.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, je vous remercie, M. le sous-ministre. Je vais maintenant céder la parole au député de La Peltrie.

Crédits affectés à la perception des mauvaises créances

M. Côté (La Peltrie): Merci, M. le Président. Alors, Mme la ministre, bonjour, salutations, ainsi qu'à tous les membres de votre équipe, et salutations également aux membres de la commission qui sont réunis pour la première fois dans cette Trente-sixième Législature.

Alors, Mme la ministre, au cours du dernier mandat, votre ministère et notre gouvernement se sont attaqués à l'évasion fiscale, je pense que, ça, avec toute équité pour l'ensemble des contribuables du Québec, et je pense qu'on fait la démonstration comme quoi ça a été efficace et que ça doit se poursuivre.

Mais, dans les crédits pour la prochaine année financière, vous avez 100 000 000 $ de moins en termes de crédits totaux par rapport à l'année précédente, si je vois bien. Alors, au total, il y a 647 000 000 $ au niveau de l'administration fiscale par rapport à 743 000 000 $ l'année dernière. J'ai ça, moi, au niveau des crédits, à 21-2.

Et le 100 000 000 $ de moins, on le retrouve surtout au niveau de la perception, alors que le ministère, son objectif, c'est de percevoir tous les revenus qui sont dûs au gouvernement. Alors, j'aimerais que vous m'expliquiez comment vous allez continuer à pouvoir poursuivre la démarche qui a été entreprise depuis déjà quelques années pour récupérer le maximum, en termes de perception fiscale, avec une diminution des crédits, à cet élément-là, de 100 000 000 $. Alors, j'aimerais avoir un peu de détails, parce que c'est le seul endroit où il y a une diminution de 100 000 000 $. Alors, est-ce que je pourrais avoir un peu de détails relativement à cet élément-là?

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, Mme la ministre.

Mme Dionne-Marsolais: Oui, M. le Président. Alors, est-ce qu'on peut prendre le *Cahier explicatif des crédits 1999-2000*, à la page 7? Alors, je pense que ce à quoi fait référence le député, c'est qu'effectivement le budget des dépenses du ministère passe, au niveau de l'administration fiscale, dans le paragraphe du milieu, de 743 000 000 $ en 1998-1999 à 647 000 000 $. C'est ça, votre commentaire? Et vous voulez savoir comment cette baisse de 100 000 000 $ peut affecter notre récupération fiscale.

Alors, si vous allez au paragraphe identifié à la page 7, programme 1, Administration fiscale, nous avons là-dedans les composantes de la baisse du 100 000 000 $ et les composantes, aussi, des augmentations. Je vais les prendre un par un, puis après ça je vais expliquer le fond de la réponse. Parce que, en fait, la réponse, c'est que nous ne sommes pas en péril quant à la récupération fiscale, et nous avons l'intention de rejoindre les mêmes niveaux de performance que nous avons atteints depuis deux ans.

Donc, si je prends le programme 1 de l'Administration fiscale, on se rend compte qu'il y a une diminution de la provision pour mauvaises créances de 99 000 000 $; il y a une diminution de la dépense d'intérêt sur remboursement, de 12 900 000 $; il y a un financement pour le plan d'amélioration des services du Programme de perception des pensions alimentaires, de 9 400 000 $ — c'est une augmentation, dans ce cas-ci; on se rappellera qu'à l'automne, à la suite d'une analyse exhaustive de l'administration du programme d'administration de la perception automatique des pensions alimentaires, le gouvernement nous avait octroyé des crédits additionnels, donc, cette année, c'est 9 400 000 $ — et il y a aussi un crédit de 7 800 000 $ pour le financement de la réforme de la fiscalité des particuliers, puis une baisse de 1 000 000 $. Donc, au total, une baisse de 95 700 000 $.

Ce qu'on constate, c'est que le gros de la baisse du 100 000 000 $, c'est la diminution de la provision pour mauvaises créances et la diminution de la dépense d'intérêt sur remboursement. Ce sont des crédits permanents, ça, et, dans l'explication de ces crédits-là, ce ne sont pas des crédits qui vont affecter notre capacité de récupérer les impôts, si vous voulez. O.K.? Donc, dans l'administration de nos programmes de récupération fiscale, nous ne prévoyons pas avoir d'impact, ces chiffres-là n'affectent pas l'opération courante et notre capacité de récupérer les revenus qui sont dûs au gouvernement.

Je rappelle d'ailleurs, pour les fins de cette commission, que les efforts de récupération fiscale, autant au niveau du Bureau de lutte contre l'évasion fiscale que de la vérification régulière du ministère, ont été extrêmement performants depuis que le gouvernement du Parti québécois est au pouvoir. Et j'en veux pour preuve qu'en 1994 on avait récupéré 485 000 000 $; en 1995, on en a récupéré — on parle toujours d'année fiscale du gouvernement — 617 000 000 $; en 1997-1998, c'est 1 278 000 000 $ que nous avons récupérés. Donc, c'est une augmentation, entre 1994 et 1998, de 163 %. Donc, on a à cet égard-là une performance extrêmement enviable. D'ailleurs, il y a des gouvernements étrangers qui nous regardent et qui viennent s'inspirer des efforts que nous avons faits et surtout des outils que nous avons développés pour réussir cette performance.

Alors, dans la même page 7 que vous avez sous les yeux, vous voyez très bien, au bas du programme 1 — vous allez en bas, le deuxième tableau qu'on voit, qui s'intitule *Budget de dépenses du ministère et crédits à voter*, comparaison d'exercices 1998-1999, 1999-2000, par programme — programme d'Administration fiscale, de 743 000 000 $ à 647 000 000 $. L'enveloppe TPS, on le sait, c'est les fonds qui nous sont versés pour administrer la TPS. Et, quand on va en dessous, on a un total de budget de dépenses de 748 670 000 $, 1999-2000. Soustraire l'enveloppe TPS cette fois-là et on constate les crédits permanents, donc ce dont j'ai parlé tout à l'heure, la provision pour mauvaises créances et les dépenses d'intérêts sur remboursement, qui sont de 260 646 000 $. Et c'est là que le 100 000 000 $ se trouve...

• *(11 heures)* •

M. Côté (La Peltrie): O.K. Pour les créances douteuses et autres, bon, il y a une diminution de 100 000 000 $ — 304 000 000 $ à 205 000 000 $ — est-ce que c'est une diminution qui est assez constante au cours des dernières années ou si... Quel est le facteur qui fait qu'il y a moins de créances douteuses? Est-ce parce qu'il y a moins de dossiers qui sont en suspens ou est-ce qu'il y a plus de suivi, qui fait qu'il y a moins de créances douteuses?

Mme Dionne-Marsolais: J'aimerais peut-être demander à M. Tessier, le sous-ministre responsable du Centre de perception fiscale, qui est le responsable des récupérations de ces créances plus ou moins douteuses. Alors, M. Tessier, si vous me permettez, M. le Président.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Oui, Mme la ministre. Alors, M. Tessier, j'aimerais que vous identifiiez votre nom au complet, et vous avez la parole.

M. Tessier (Jean-Guy): Alors, Jean-Guy Tessier, directeur général du Centre de perception fiscale. Je pense que le facteur qui explique ça, c'est qu'on a changé complètement notre façon de faire les choses, notre démarche de perception, et on a développé aussi un nouveau système informatique qui nous permet, à l'aide d'un générateur d'appels, d'être beaucoup plus efficace. Et, au cours des deux dernières années, nous avons considérablement réduit les inventaires de créances qui étaient en attente. Et donc, la résultante de ça, c'est que nos créances sont de plus en plus jeunes, et donc de plus en plus... meilleures en tout cas, et faciles, plus faciles aussi à récupérer et, étant plus jeunes, elles sont normalement plus basses pour les contribuables parce que le temps n'a pas fait en sorte que leurs créances ont augmenté. Et tout ça s'enchaîne, ce qui fait que nos créances sont de meilleure qualité et ce qui permet au ministère de budgéter plus bas le poste budgétaire à ce chapitre-là.

M. Côté (La Peltrie): Est-ce que vous avez un tableau quelconque, supposons, au cours des 10 dernières années, au niveau des créances douteuses, comment ça s'est... un peu pour voir la performance relativement à l'amélioration de ça?

M. Tessier (Jean-Guy): Oui. Vous avez, dans notre rapport annuel de l'année dernière, un cheminement depuis 1995-1996, et notre rapport annuel pour l'année 1998-1999 va être disponible d'ici le mois de juin et va rajouter, si vous voulez, les efforts qui ont été faits au cours de la dernière année par rapport à... Alors, depuis 1995-1996, on va avoir l'évolution du tableau de nos créances.

M. Côté (La Peltrie): O.K. On ne peut pas aller plus loin en arrière que ça?

M. Tessier (Jean-Guy): Oui.

M. Côté (La Peltrie): Oui?

M. Tessier (Jean-Guy): Je pense qu'on pourrait aller...

M. Côté (La Peltrie): Disons, sur un éventail de 10 ans, est-ce qu'on peut avoir ça?

M. Tessier (Jean-Guy): Je peux voir les possibilités. Je sais que, en tout cas, le plus loin que j'ai vu dans nos rapports annuels, c'était 1995-1996. Mais c'est sûrement disponible.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Merci, M. Tessier.

M. Côté (La Peltrie): Est-ce qu'il me reste encore du temps, M. le Président?

Le Président (M. Côté, Dubuc): Oui, vous avez encore quelques minutes, M. le député, vous pouvez poursuivre.

Délai de réponse aux avis d'opposition

M. Côté (La Peltrie): Bon, je voudrais vous ramener dans le *Cahier explicatif des crédits*, à la page 26, l'engagement 9: «Expédier à la citoyenne ou au citoyen ayant signifié un avis d'opposition la décision du ministre au plus tard six mois après la réception de cet avis.» Je comprends que le ministère met beaucoup d'efforts pour, je pense, récupérer tous les argents qui appartiennent au gouvernement.

Bon. Le citoyen, lui, en contrepartie, peut aussi contester certaines décisions qui sont prises. À ce que je vois ici, dans le tableau, ça prend de plus en plus de temps de réponse lorsqu'il y a une opposition qui a été signifiée relativement à une décision du ministère. Si on compare: pour l'année 1997, il y avait 70 % qui avaient une réponse à l'intérieur de six mois, c'est-à-dire moins de six mois, et il y avait 30 % où c'était plus de six mois, alors qu'en 1998, avec le même nombre de mois, 46 % des réponses en moins de six mois, et 54 % en plus de six. Au fond, l'augmentation est très peu significative quand même, c'est 9 200 cas par rapport à 8 000, pour les mêmes périodes comparatives.

Bon, ça cause de l'inquiétude, ça, à beaucoup de citoyens. Puis, même dans ma circonscription de La Peltrie, j'ai eu beaucoup de contribuables qui sont venus me voir ou qui me font appel pour, justement, savoir quelles sont les raisons qui font que ça prend autant de temps avant d'avoir une réponse.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, Mme la ministre, vous avez la parole.

Mme Dionne-Marsolais: Oui. C'est une question qui nous préoccupe beaucoup, que nous avons discutée beaucoup au niveau de la direction du ministère. Une fois que nous avons posé ce diagnostic-là, il y a des raisons, évidemment, pour lesquelles c'est de plus en plus... enfin, notre amélioration n'est pas... on a vraiment des problèmes au niveau de la signification des avis d'opposition, de la signification des réponses. Je vais demander au sous-ministre adjoint, Me André Brochu, de répondre à ça parce qu'il est responsable de toute cette unité-là.

Mais ce que je voudrais dire, c'est que, le diagnostic ayant été porté en cours d'année, il y a un certain nombre de mesures qui ont été prises, parce que nous avons... On le sait que, dans une période où nous avons des dossiers que, moi, je qualifierais de chauds, qui sont des dossiers liés essentiellement à la lutte contre l'évasion fiscale... Bon. Dans les plus récents, on se rappellera les concessionnaires d'automobiles, on se rappellera les restaurateurs, ensuite les employés à pourboire, ensuite l'industrie du vêtement. Donc, plus on se rapproche de secteurs pointus dans notre lutte contre l'évasion fiscale, plus la pression, le nombre d'avis d'opposition, ou la complexité des cas aussi augmentent. Alors, on a dû poser un certain nombre de gestes pour améliorer notre performance.

Je vais demander à Me Brochu de nous indiquer les mesures que nous avons prises et peut-être aussi répondre à la préoccupation: Comment ça se fait que c'était comme ça? Peut-être compléter plus précisément, s'il peut ajouter des choses pour répondre. On a vraiment comme objectif d'améliorer notre performance, de réduire notre inventaire, parce qu'il est vraiment à un niveau qui n'est pas satisfaisant, et ramener ça dans des délais plus respectables, plus représentatifs de ce que nous devons faire pour servir le citoyen. Alors, si vous me permettez, M. le Président.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Sûrement, Mme la ministre. Alors, Me Brochu, vous vous identifiez au complet. Écoutez, si on vous demande l'identification, c'est tout simplement question de *Journal des débats*, pour avoir les noms au complet des personnes qui interviennent.

M. Brochu (André): Alors, André Brochu, sous-ministre adjoint, Direction générale de la législation et des enquêtes.

En fait, j'ajouterai aux explications fournies par la ministre une troisième. Je pense, trois explications fournissent, justifient cette baisse, expliquent, sans la justifier, mais expliquent cette baisse de production.

D'abord, il faut peut-être reculer une année antérieure à celle choisie par le député, puisque le député a fait mention qu'en la dernière année, par rapport à l'avant-dernière, l'augmentation d'arrivage était de 4 %. Or, il faut regarder que, la deuxième année antérieure, l'arrivage des dossiers — les entrées de dossiers — avait augmenté de 25 %. Et ceci, c'est pour amener une explication supplémentaire à celle amenée par la ministre, autre que la complexité des dossiers, c'est le fait qu'on a dû, face à ces nouveaux arrivages là, de 25 % d'augmentation, embaucher du nouveau personnel, ce qui a fait que, durant la dernière année, même s'il y a eu uniquement 4 % d'augmentation, la production des agents d'opposition, les deux directions confondues, a diminué, les agents en place devant consacrer une partie de leur temps à former les nouveaux arrivés, qui étaient environ de 25 personnes dans les deux directions d'opposition. Ça a contribué à faire passer notre production-agent par... le nombre de dossiers par agent de 14 environ à 11 dossiers, durant la dernière année.

• *(11 h 10)* •

La deuxième explication — je la répète, elle a été donnée par Mme la ministre — c'est à l'effet qu'effectivement ce nouvel arrivage de dossiers là, 25 % si on recule deux années, 4 % l'année passée, c'est des arrivages de dossiers dont la nature est beaucoup plus complexe. On sait qu'on a un programme — on y a fait référence — lutte contre l'évasion fiscale; qu'on pense, par exemple, à un des volets de ce programme-là qui est l'expectative raisonnable de profit. Or, lorsqu'il y a les cotisations qui sont basées sur l'expectative raisonnable de profit, pour les résoudre, ça engendre un dialogue long et pénible. Ce n'est pas des faits tout à fait, tout à fait concrets; il y a beaucoup d'appréciation de faits. Et, étant donné que les oppositions sont là pour écouter, expliquer, à ce moment-là, c'est des dossiers qui demandent plus de temps à être traités. C'est un autre facteur au fait que la production a baissé.

Maintenant, face à ça, évidemment, je suis d'accord avec le député pour dire que les délais doivent être améliorés. Et ce que l'on a fait, bien... présentement, évidemment, les gens qui sont entrés sont maintenant productifs, donc on espère bien que la production des agents va augmenter. Et aussi, on a...

Le Président (M. Côté, Dubuc): M. le sous-ministre...

M. Brochu (André): ...prévu d'autres embauches pour la présente année.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Je m'excuse, M. le député de La Peltrie, le temps est écoulé, le bloc de 20 minutes. Alors, je vais céder maintenant la parole à la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Merci, M. le Président. Je veux juste revenir sur ce que la ministre disait tantôt et reconnaître sa bonne volonté en ce qui concerne les formulaires, qu'elle veut vraiment simplifier la tâche des mandataires, qui ont d'ailleurs des coûts énormes pour agir comme mandataires pour le gouvernement.

Je prends note qu'elle veut absolument s'attaquer au problème d'harmonisation fédéral-provincial et qu'elle crée des comités. Je voudrais avoir l'assurance qu'elle va vraiment toucher au 1 % de formation, au crédit de 1 % de formation de la main-d'oeuvre, de même que celui des pourboires, et peut-être lui suggérer aussi, parce qu'elle a mentionné un paquet d'organismes, d'associations qu'elle consulte dans ses comités, d'y inclure quelqu'un qui représente l'UPA, les producteurs forestiers, et tout ça, les syndicats, les fédérations des producteurs forestiers du Québec, par exemple, parce qu'il faut reconnaître qu'il y a un problème là, et peut-être aussi avoir quelqu'un de l'Association des restaurateurs qui pourrait aussi être mêlé à tout ça. Et je crois qu'il y avait déjà des fiscalistes, si je me souviens bien, dans la liste qu'elle a nommée tantôt. Ce serait peut-être bon d'avoir des petits comptables qui ont affaire à des petites entreprises, des gens plus terre-à-terre, qui sont en contact avec nos plus petites entreprises. Alors, c'était une suggestion que je voulais lui faire.

Amélioration du service à la clientèle

Maintenant, je vais aborder avec elle la question du service à la clientèle. Le service à la clientèle, on le sait, ça a été dénoncé à tour de bras tant par le Vérificateur général que par le Protecteur du citoyen dans les années passées et bien avant ça. On reconnaît que les problèmes ne sont pas d'aujourd'hui, ne sont pas d'hier, mais datent de longtemps, sauf qu'il faut quand même démontrer une volonté très ferme de s'attaquer à ce problème-là et de revoir peut-être notre façon de faire. J'invite la ministre à lire un livre que j'ai beaucoup aimé, qui s'appelle *If Aristotle ran General Motors*, qui est toute une façon nouvelle d'aborder la gestion, finalement, la relation avec la clientèle, où on dit, par exemple, que ce n'est pas tellement le produit ou le service qu'on livre mais le côté relationnel. Alors, quand on s'entend bien avec un fonctionnaire, quand ça va bien, c'est beaucoup plus facile d'en arriver à une entente. Et ça diminuerait d'autant plus le nombre de plaintes qu'elle reçoit, que vous recevez au ministère, et que les députés reçoivent — on le sait, on en a tous, des cas, dans nos bureaux de comté.

Dans les indicateurs de résultats, les indicateurs de résultats 1997-1998 et 1998-1999, qu'on retrouve à la page 214 du volume III, on voit qu'il y a eu des augmentations à plusieurs points. Par contre, il y a eu des diminutions. C'est le cas, entre autres, du point «Expédier le remboursement d'impôt des particuliers au plus tard 28 jours après la production». Il y a eu une nette diminution — bien, une nette diminution — on est passé de

85,10 % à 63,40 %, et il y a eu une diminution du volume traité de 3 %. Alors, je voudrais savoir comment la ministre explique cette diminution de l'objectif, de l'atteinte de l'objectif.

Il y a également le point «Expédier la décision officielle du ministère concernant un avis d'opposition au plus tard six mois après la réception». Alors, là, vraiment, on chute de beaucoup; on chute à 46,10 %, ce qui est en bas de 50 %. Le taux de satisfaction est très, très bas. Il va falloir vraiment trouver une façon de répondre à ça, et je veux savoir comment elle va s'y prendre.

Et peut-être un dernier petit point, qui est le dernier: «Répondre à une plainte écrite au plus tard 35 jours après la réception». Il me semble, encore là, que, même s'il y a eu une augmentation des indicateurs, on est seulement qu'à 62 % du taux de satisfaction. Je pense que, là aussi, je voudrais savoir qu'est-ce qu'elle a fait ou qu'est-ce qu'elle fera pour améliorer ces choses-là.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, Mme la ministre.

Mme Dionne-Marsolais: Bien, je vais reprendre. D'abord, il y en a deux qu'on a déjà traités, mais je suis prête à reprendre les réponses.

Pour ce qui est du service à la clientèle et de l'aspect relationnel dont elle a parlé, je pense que c'est un fait, et tout le virage service aux clients que nous avons effectué en 1997-1998 et qu'on continue d'effectuer par différents moyens dont celui de se rapprocher de notre clientèle, d'établir nos bureaux régionaux... Je rappelle à la députée que, au moment où nous avons pris le pouvoir, en 1994, il y avait 700 employés à peu près qui étaient hors la région de la capitale et la région de la métropole. Aujourd'hui, il y en a plus de 2000, 2300 à certains moments. La raison pour laquelle ces montants-là ont augmenté, comme je l'ai expliqué au début, tout à l'heure, c'est que nous avons pris l'engagement de mieux servir nos clients, et pour mieux servir nos clients, il faut être près d'eux. Alors, on a ouvert une douzaine de bureaux régionaux. Il n'y en a pas dans toutes les régions du Québec. Mais je sais, Mme la députée, qu'il n'y en a pas dans Chaudière-Appalaches et je souhaiterais bien, moi aussi, qu'il y en ait. Mais disons que nous avons fait une première démarche, et il faut laisser toujours de la place pour de l'amélioration, alors on continue.

Mais, ceci dit, dans les régions où nous avons un bureau régional, je l'ai dit, on a plus de 2000 personnes qui sont en place, et l'organisation de nos services ne se fait plus maintenant par fonction mais bien par type de clients, que ce soient particuliers, particuliers en affaires ou entreprises. Or, ces guichets aux clients, et j'utilise le mot «client» volontairement, même si... je crois que c'est la députée de La Pinière, tout à l'heure, qui a dit qu'on n'avait pas beaucoup le choix que d'être client, là. Mais c'est vrai qu'on n'a pas le choix que d'être client. Mais l'utilisation du mot «client», pour moi, est importante, parce que, par rapport à la culture d'une administration fiscale, utiliser le mot «client», ça ajoute un volet à la personne qui, pour l'administration fiscale, est un contribuable ou un mandataire. Alors, quand on dit «un contribuable ou un mandataire», c'est aussi un client. C'est pour traduire visuellement l'importance que nous accordons au service et à toute cette empathie que décrit bien l'auteur de *Si on s'inspirait d'Aristote*.

Effectivement, le défi du service à la clientèle est très grand, et les engagements ministériels que nous avons présentés au livre des crédits témoignent dans plusieurs cas d'amélioration, mais dans certains cas de détérioration.

• *(11 h 20)* •

Pour ce qui est de l'engagement «Expédier le remboursement d'impôt des particuliers au plus tard 28 jours après la production», j'ai mentionné tout à l'heure, mais je vais le répéter — peut-être que la députée était concentrée sur un autre sujet — mais c'est essentiellement la difficulté que nous avons eue l'an passé avec la déduction, ou l'obligation de l'assurance-médicaments, sur le formulaire d'impôts, ce qui a entraîné des rejets de la part du système. Pour traiter rapidement les dossiers, il faut que nous utilisions des équipements informatisés, et, malheureusement, le système comme tel avait une restriction de traitement qui a causé des rejets de beaucoup de formulaires, soit parce qu'il ne lisait pas la bonne ligne, soit parce que le formulaire ne présentait pas l'information de la manière qu'il devait la présenter pour fins de traitement. Ça a été corrigé, mais c'est ce qui nous a causé l'échec par rapport à l'engagement ministériel de rembourser les impôts au niveau que nous avions connu en 1997. Et c'est ce qui explique la baisse de 85 %, par rapport à l'atteinte de notre objectif, à 63 % pour 1998. Alors, c'est une correction qui a été faite, et, cette année, en 1999, nous allons... En tout cas, il semble, à ce jour, si on se fie aux montants qui ont été remboursés au 31 mars 1999... les chiffres préliminaires que j'ai sont à l'effet que les montants sont supérieurs aux montants que nous avons remboursés l'an passé. Donc, on devrait, pour la période de 1999, avoir une amélioration de notre pourcentage d'atteinte de cet engagement ministériel.

Pour ce qui est des avis de cotisation, bien, Me Brochu, tout à l'heure, a donné...

Une voix: D'opposition.

Mme Dionne-Marsolais: Excusez-moi, oui, les avis d'opposition... Me Brochu a donné l'ensemble de la problématique, et je ne reviendrai pas sur les causes. Ce sur quoi je vais revenir, par contre... Maintenant, si la députée de Beauce-Sud veut réentendre les explications, je suis prête à demander à Me Brochu de les reprendre en gros, ça peut prendre deux minutes. Mais ce qu'il est important de dire, c'est que nous avons augmenté les effectifs de cette équipe-là et, notamment dans les crédits de 1999-2000, nous avons 16 effectifs de plus pour cette équipe qui, en plus, revoit entièrement ses façons de faire pour améliorer notre performance face à l'engagement ministériel.

Quant aux plaintes écrites et aux réponses, par rapport à l'engagement ministériel, comme je l'ai expliqué

tout à l'heure, il y a eu une amélioration par rapport au pourcentage d'atteinte de l'objectif. Maintenant, il y a quand même des délais qui sont trop longs, et c'est pour cela que j'ai mis sur pied une mesure pour améliorer... pour que, au niveau régional, les administrateurs régionaux, les directeurs régionaux, avec leurs équipes, puissent recevoir directement, que ce soient les plaintes des citoyens... Comme je l'ai expliqué tout à l'heure, quand un contribuable arrive à une relation avec une personne, un employé du ministère, et qu'il y a des confrontations, il arrive — parce que c'est très émotif, l'argent, on le sait — qu'à un moment donné on se parle et on ne se comprend plus. Alors, le contribuable, avant, n'avait qu'un choix, c'était celui de porter plainte soit au niveau sous-ministériel ou ministériel ou au bureau de son député.

Ce que nous avons fait: en 1998, j'ai mis sur pied une... D'abord, j'ai élargi le mandat du Bureau des plaintes en lui ajoutant un volet résolution de problèmes et j'ai demandé qu'il y ait une directive aux directeurs régionaux pour que le premier niveau de discussion soit l'équipe de direction régionale, de sorte que, si un contribuable se trouve en conflit et n'a pas satisfaction, ne se sent pas compris par l'employé du ministère après toute une période de discussion, il puisse faire appel au directeur général et à son équipe de direction pour que son dossier soit révisé à ce premier niveau. De cette façon-là, ça devrait améliorer, je pense... d'une part, réduire la correspondance et les plaintes, mais aussi améliorer la rapidité du traitement. Et, pour ce qui est de l'ensemble de la correspondance, nous avons augmenté un certain nombre... on a mis plus de ressources pour le traitement de la correspondance et pour améliorer notre performance à cet égard-là.

Mme Leblanc: Mme la ministre, je sais que vous n'aimerez peut-être pas ma comparaison, mais ce qu'on me dit et ce que, moi, j'ai déjà vécu aussi, c'est que le service à la clientèle à Revenu Canada serait mieux que le service à la clientèle de Revenu Québec. Alors, il arrive que Revenu Canada copie ce qu'on fait ou que le gouvernement fédéral copie ce qu'on fait, il arrive aussi qu'on aurait peut-être... ce serait peut-être bien de s'inspirer aussi de la façon de faire de Revenu Canada.

On me dit que les lois fiscales au fédéral ne sont pas plus compliquées que les lois fiscales au niveau provincial et que donc, s'il y a autant de difficultés à s'entendre avec les fonctionnaires qui traitent les dossiers, les contribuables, et avec les mandataires, c'est tout simplement parce qu'il y aurait un manque de formation des employés. Je peux vous donner plusieurs exemples qui font que ça accroche souvent. C'est que lorsque, par exemple, un comptable a une autorisation de son client — ça, c'est des différences entre Revenu Québec et Revenu Canada — Revenu Canada, lui, le note au dossier du client à partir du fichier informatique, ce qui fait qu'il n'a pas besoin de le produire à chaque fois; alors que ce qu'on me dit, c'est que Revenu Québec classe l'autorisation au dossier, et ça prend trois semaines à le faire sortir. Alors, ça retarde d'autant les communications entre le ministère et les mandataires de ses clients. Et quand on voit, tantôt, qu'on a de la difficulté à obtenir 50 % de satisfaction, je pense que ça serait une façon assez simple finalement de transiger avec les représentants de nos contribuables ou les représentants de nos mandataires. Alors, je ne sais pas qu'est-ce que la ministre a...

Le Président (M. Côté, Dubuc): Mme la ministre, il vous reste à peu près trois minutes et demie ou quatre minutes pour répondre à la question de Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Dionne-Marsolais: Alors, la députée avait raison, je n'ai pas aimé sa constatation, mais elle n'aimera pas ma réponse non plus, parce que le service à la clientèle, s'il n'est pas aussi bon encore, il était encore moins bon avant, et ce qu'on entend de plus en plus, c'est que le service à la clientèle à Revenu Québec s'améliore. Et ça, je pense que, si elle fait son sondage auprès des différents regroupements d'entreprises, elle va constater que c'est le cas.

Nous avons mis de l'avant beaucoup de mesures que le gouvernement précédent n'avait pas mises de l'avant, pour des raisons qui le concernent. Mais il y a un autre point aussi, c'est que Revenu Québec, le ministère administre des programmes sociaux — on en a discuté au début — ce qui n'est pas le cas au niveau de Revenu Canada, et l'administration de ces programmes sociaux là, qui est assez récente, entraîne un changement des façons de faire du ministère. Et ça a été un peu l'élément qui a déclenché une réorganisation du ministère du Revenu et un changement dans ses façons de faire.

Parce qu'à partir du moment où nos clientèles ne sont plus seulement des contribuables mais aussi peuvent être des... sont des personnes qui dépendent de notre efficacité administrative pour leur survie ou différents services, bien, évidemment, il faut changer la culture du ministère, et c'est ce qui a été fait sous la direction de la sous-ministre, Mme Malo, depuis maintenant trois ans et demi, peut-être même quatre ans. Et donc, ce changement culturel là, il est important et il n'est pas facile à faire, mais il se fait correctement en ce moment, et je pense que c'est ce que les sondages nous indiquent et c'est ce que les intervenants, que ce soient des comptables ou des particuliers, disent, ça s'améliore.

• *(11 h 30)* •

Et c'est aussi pour ça que, en créant le comité aviseur à la ministre, j'ai voulu mettre du monde ordinaire là-dessus, incluant des comptables de PME ou conseils à des PME, pour qu'on puisse régulièrement améliorer nos façons de faire. Parce que, dans le cadre des travaux du comité aviseur, à tous les trois mois, ils reçoivent du Bureau des plaintes les analyses des plaintes; ils reçoivent non seulement un diagnostic, mais aussi des recommandations sur l'amélioration des façons de faire du ministère. Le comité peut en discuter et faire des recommandations à l'équipe de direction, directement à la sous-ministre. Une fois cet échange-là enclenché, après ça, la sous-ministre

peut retourner au niveau de son comité de direction et mettre en place les mesures d'amélioration continue.

Alors, c'est vrai que nous n'avons pas encore une performance à 100 %, nous y aspirons. Mais le fédéral a fait un rapport, notamment sur l'équité, qu'il a rendu public. Nous avons comparé les engagements du fédéral par rapport à ceux du Québec et la performance de l'un et de l'autre. C'est une comparaison interne qui a été faite. Je dois vous dire qu'au moment où on se parle la comparaison n'est pas à l'avantage du Québec encore, mais elle est très semblable. Nous avons une performance qui atteint des niveaux de compétence comparables à ceux du fédéral, mais on n'a pas 100 % encore, j'en conviens. Nous y travaillons, c'est un objectif que nous nous sommes fixé. Je suis très confiante que le personnel du ministère va livrer la marchandise. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Merci, Mme la ministre. Je vous rappelle qu'il reste trois blocs de 20 minutes. Et je cède maintenant la parole au député de Duplessis.

M. Duguay: Merci, M. le Président. Mme la ministre, bienvenue, et aux membres de votre cabinet. On a touché deux volets importants, je crois, au niveau de la récupération fiscale et le service à la clientèle, mais j'aurais peut-être une petite question reliée au service à la clientèle. Tout à l'heure, vous nous avez fait la démonstration de quelle façon étaient traitées les demandes. Pour 1999, est-ce qu'on pourrait savoir où c'en est rendu? Par la suite, je pourrai revenir avec deux petites questions dans le dossier administratif.

Mme Dionne-Marsolais: Je m'excuse, M. le Président, mais je ne saisis pas très bien la question du député de Duplessis. Quand vous parlez du service à la clientèle, vous parlez de quoi? Du remboursement ou de l'ensemble de...

M. Duguay: Remboursement d'impôts pour...

Mme Dionne-Marsolais: Ah! Du remboursement d'impôts.

M. Duguay: C'est ça, oui.

Mme Dionne-Marsolais: D'accord, d'accord. Alors, pour ce qui est de l'année 1998, l'année fiscale 1998, donc les rapports d'impôts qui sont rentrés au ministère avec des demandes de remboursement, nous avons remboursé...

(Consultation)

Mme Dionne-Marsolais: Alors, pour l'année 1998, donc au 31 mars 1999, pour l'année fiscale 1998, nous avons émis pour 579 000 000 $ de chèques de remboursement aux contribuables qui avaient présenté... Et ça, c'est un rapport au 7 avril, donc un petit peu au-delà du 31 mars. C'est très, très, très frais. Donc, je pense que, par rapport aux difficultés qu'on a eues l'année passée... Je peux vous donner le chiffre correspondant à la même période l'an passé: c'étaient 357 000 000 $ que nous avions émis en valeurs de chèques. Donc, on a une amélioration, autant au niveau des montants que des nombres, qui est importante. Je crois que la difficulté que nous avons connue l'année passée à cause des déclarations de la ligne de l'assurance-maladie ont été corrigées, et, cette année, on a été plus...

D'ailleurs, on me disait récemment que nos chèques étaient en avance par rapport aux remboursements du fédéral. C'est un peu, peut-être, pour compléter la réponse à la députée de Beauce-Sud, mais je crois que nous sommes sur la bonne piste, sur la bonne voie.

M. Duguay: Donc, Mme la ministre, on est à même de constater que, pour les traitements en cours, on a pris quand même une bonne avance par rapport à l'année passée. Donc, on peut penser qu'il y a eu une amélioration au niveau du service.

Protection des renseignements confidentiels

Par rapport, maintenant, aux dossiers administratifs, il y a une question fondamentale qui me vient à l'esprit, et c'est surtout face aux informations qui sortent, surtout en ce qui concerne le respect de la vie privée. De plus en plus, les médias d'information semblent dire qu'il y a du coulage. Alors, moi, ma question, c'est beaucoup plus à savoir, en matière d'échange de renseignements personnels, en ce qui concerne les traitements de données, quels sont les moyens que le ministère a mis de l'avant pour protéger la vie privée des citoyens.

Mme Dionne-Marsolais: C'est une bonne question, M. le Président, puis je pense que c'est une question qui préoccupe tous les citoyens. Quand on m'a confié ce ministère, je me suis trouvée au centre d'une situation assez difficile. *À quelque chose malheur est bon*, ça nous a donné l'occasion de revoir toutes les pratiques du ministère quant à la protection de la vie privée et de l'information confidentielle que détient le ministère du Revenu.

Vous savez que, de par sa loi, le ministère du Revenu ne peut dévoiler aucune information et doit avoir un système de protection des données absolument à toute épreuve. Je crois que le ministère du Revenu du Québec possède ces mesures de protection. D'abord, nous avons un certain nombre de normes de sécurité qui sont en vigueur au ministère, autant au niveau de l'accès aux bâtiments que de l'accès aux données. Nous avons un code d'éthique et nous avons aussi un programme de formation de nos employés à cette question de la protection des données.

Le code d'éthique du ministère du Revenu est très strict. Je peux peut-être demander à la sous-ministre de faire un commentaire sur ces normes de sécurité, de

manière peut-être... puisque c'est au niveau de l'administration que ces normes de sécurité là sont vécues. Alors, elle pourrait peut-être nous parler du code d'éthique, mais aussi du processus d'embauche, du processus de suivi des employés et aussi de la sécurité informatique, parce que chaque employé, incluant la ministre, a une carte particulière et un code d'accès, pour s'assurer que toutes les transactions sont enregistrées et que certaines données ne sont accessibles qu'à certaines personnes dont l'utilisation des données est essentielle pour leur travail, ce qui n'est pas tout le monde. Aussi, il y a un certain nombre de rapports et de documents qui sont soumis à la sous-ministre.

Alors, si vous me permettez, je vais passer la parole à Mme Malo pour qu'elle nous explique en détail ces règles de protection.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Oui. Merci, Mme la ministre. Avant de donner la parole à Mme la sous-ministre, j'aimerais peut-être rappeler au député de Duplessis de faire attention aux termes qu'il emploie, parce que je ne pense pas que le mot «coulage» soit un terme parlementaire. Vous avez parlé de coulage. Alors, c'est un avertissement simplement. Alors, Mme la sous-ministre, en vous identifiant, s'il vous plaît.

Une voix: ...

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Malo (Nicole): Merci, M. le Président. Je suis Nicole Malo, sous-ministre du ministère du Revenu. Nous avons eu plusieurs échanges sur cette question de la confidentialité, de l'éthique au ministère du Revenu. Et, comme le disait Mme la ministre, nous avons au ministère du Revenu à la fois un code d'éthique et de déontologie qui est très documenté, nous avons des opérations de sensibilisation et d'information de notre personnel pour rappeler ce code d'éthique et nous avons aussi des moyens qui sont plus techniques ou informatiques pour s'assurer que seulement les personnes qui doivent consulter les renseignements ou qui doivent être sur les lieux de travail y sont, et donc se donner une organisation de travail qui permet, sans affecter la performance, donc sans affecter l'accès à ceux qui doivent avoir accès aux informations... qu'on n'ait pas une multiplication de personnes qui ont accès à cette information-là.

Il faut se rappeler qu'on est une organisation, en moyenne, de 8 000 personnes. Ça donne donc l'équivalent d'à peu près 5 000 à 6 000 personnes qui ont des accès à de l'information de façon quotidienne, parfois plus en période d'impôts.

• *(11 h 40)* •

D'abord, au niveau du code d'éthique, nous avons, au cours des dernières années, revu l'ensemble des directives et des documents de référence pour clarifier les règles du jeu et permettre aux employés de bien comprendre ces règles du jeu. On s'est donné trois directives sous-ministérielles: une qui traite de la confidentialité et de la communication des renseignements, qui a d'ailleurs posé quelques problèmes en relation avec notre clientèle, puisqu'on a été plus exigeants quant aux codes d'identification et aux mécanismes d'identification des personnes qui nous contactaient; on s'est donné aussi... réviser notre politique ministérielle en matière de transmission de renseignements confidentiels par télécopieur, pour s'assurer que les employés... comment les employés peuvent s'assurer, eux, que ceux qui reçoivent par télécopieur sont bien ceux qui doivent recevoir les documents; et une politique ministérielle en matière d'utilisation des services du réseau Internet, au ministère du Revenu, puisqu'on est un gros consommateur de réseaux de communication interne et aussi externe.

Au plan de l'accès à nos systèmes et à nos banques d'informations sur les contribuables et les mandataires, on a procédé à une révision des droits d'accès à tous les systèmes et à toutes les transactions qui sont interactives sur les données de l'ordinateur central, et on le fait sur une base continue, nominative et fiscale. On a fait un examen des contrôles de mise à jour des identifiants, ce qu'on appelle les «log on», en jargon, pour s'assurer que ceux qui ont des accès ont des accès par profil. Donc, ce n'est pas tout le monde qui peut avoir accès à toute l'information. Si on travaille sur un bloc de clientèle, on a accès à ce bloc d'informations là. Ce n'est pas tout le monde dans toutes les équipes qui ont des accès libres. On s'est donné et développé un mécanisme de surveillance des accès par échantillonnage de sorte de pouvoir identifier des comportements qui pourraient être déviants sur la base des consultations. Donc, revoir l'ensemble de ce qu'étaient les mécanismes de sécurité d'accès à l'ordinateur.

Au plan de la sécurité aussi, il faut dire que le ministère du Revenu est un des ministères qui a des règles d'embauche particulières, plus sévères, peut-être plus exigeantes que d'autres ministères. On procède à des enquêtes pré-emploi. Notre loi nous permet de refuser l'embauche de personnes si elles ont, par exemple, des casiers judiciaires ou des fautes liées à l'administration fiscale. On procède systématiquement à des enquêtes pré-emploi. À chaque fois qu'un employé entre en fonction, il est rencontré pour lui expliquer les règles de sécurité et les règles de pratique et de déontologie. Chaque employé a une carte d'accès. Et, de plus en plus, on mécanise nos accès, comme on l'a fait à l'édifice Marly, comme on l'a fait aussi dans certains bureaux régionaux et comme on va le faire dans les bureaux régionaux qu'on établit et dans lesquels on réaménage. On a des gardiens de sécurité dans chaque coin. Donc, on peut dire que notre programme de sécurité est en continuelle amélioration, en continuelle vérification et sous haute surveillance pour s'assurer qu'on ait le moins possible de comportements déviants de nos employés à l'égard de la consultation des informations.

Par ailleurs, on sait aussi que c'est vulnérable et qu'il y a des situations qui sont parfois difficiles pour nos employés. Et, en contrepartie de ça, on travaille beaucoup avec nos employés et leurs représentants syndicaux pour mettre en place des mesures d'aide aux employés qui pourraient avoir des pressions, qui pourraient être dans des

situations difficiles de jugement quant à la détermination d'un comportement éthique. Nous nous sommes donné un coordonnateur à l'éthique et nous sommes en train de bâtir des programmes particuliers et beaucoup plus ciblés de sensibilisation et de formation à l'éthique. Pour nous, c'est une priorité, et la règle de confidentialité, en fait, c'est la règle de base pour établir un niveau de confiance indispensable entre le contribuable et le ministère du Revenu.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, merci, Mme la sous-ministre. M. le député de Duplessis, vous pouvez poursuivre. Il vous reste encore du temps.

M. Duguay: Merci beaucoup, M. le Président. Ça répond amplement à mes interrogations. Je crois qu'avec les réponses qu'on a reçues ça va quand même sécuriser l'ensemble des concitoyens et concitoyennes que je représente. Merci beaucoup, Mme la ministre.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, Mme la ministre, si vous voulez utiliser les minutes qu'il reste, il reste environ cinq minutes.

Mme Dionne-Marsolais: Oui, oui. Alors, j'aimerais peut-être rappeler que nous avons... Pour ceux que ça intéresse, cette question de confidentialité, je rappelle que nous avons un document, que l'on a rendu public en novembre 1997, qui s'intitule — bien voilà, je l'ai ici — *La protection des données confidentielles au ministère du Revenu: Tolérance zéro*. C'est un document daté de novembre 1997. Je pense que, au bénéfice des membres de cette commission, la lecture, elle est assez simple, mais elle peut être extrêmement utile pour bien comprendre et se rassurer quant aux mesures de contrôle de l'accès.

Dans ce document-là, on présente d'abord les valeurs du ministère par rapport à la protection des données confidentielles, mais on présente aussi les façons de faire, avec notamment un organigramme, enfin un dessin — c'est toujours plus facile avec des dessins — qui explique visuellement comment l'accès est contrôlé, aux informations du ministère.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Je m'excuse, Mme la ministre. Est-ce que ce serait possible de transmettre une copie de ce document aux membres de la commission?

Mme Dionne-Marsolais: Oui, oui, M. le Président, c'est très possible. On l'a déjà fait l'an passé, puis ça me ferait grand plaisir de l'envoyer aux membres de la commission, qui y trouveront une information qui va leur permettre de bien comprendre comment nos systèmes informatiques fonctionnent, comment notre personnel, à partir de son code d'identité et de son mot de passe, qui est bien balisé, variable à l'intérieur d'un certain temps, comment ce personnel-là, donc, peut avoir accès aux données, tout en protégeant la confidentialité de ces données. Je crois qu'à ce niveau-là on...

Vous savez, au ministère du Revenu, on a plus de 5 000 000 de contribuables, à peu près 400 000 entreprises, peut-être même un peu plus, et 300 000, 400 000 mandataires. Donc, ça fait beaucoup d'intervenants et il faut que nos systèmes soient à la fine pointe. Nous avons investi, depuis quatre, cinq ans, une moyenne de 20 000 000 $ à 25 000 000 $ par année en technologie pour justement réduire la paperasse, mais rendre plus performants les activités et les employés du ministère.

Ça implique évidemment beaucoup de formation, la sous-ministre en a parlé tout à l'heure, non seulement au niveau des valeurs, dont elle a parlé avec éloquence, mais aussi au niveau des techniques. Donc, souvent, quand les gens viennent au ministère du Revenu, ils trouvent que c'est bien compliqué seulement pour entrer, et c'est vrai, mais il y a une raison pour ça, et ça traduit aussi les barrières que nous nous sommes imposées pour assurer des mécanismes, des points de chute et des points de contrôle. Je pense que tous ces mécanismes de surveillance de l'accès, de vérification de l'accès, nous permettent d'appuyer le contrôle de la confidentialité de nos données, et ça facilite la tâche du ministère.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, je vous remercie. Nous allons maintenant procéder à un autre bloc de 20 minutes, l'avant-dernier. Je vais céder la parole à la députée de Beauce-Sud.

Portée des pouvoirs des vérificateurs auprès des entreprises

Mme Leblanc: Merci, M. le Président. Mme la ministre, l'un des principaux irritants qui ont été identifiés par les gens d'affaires, c'est la vérification de l'entreprise par l'analyse du revenu personnel des actionnaires, mais aussi des membres de leur famille. On se questionne beaucoup sur les pouvoirs des vérificateurs du ministère du Revenu, à savoir où ça commence et où ça se termine. Or, ce serait à l'avantage de tout le monde de connaître justement l'étendue des pouvoirs de ces vérificateurs-là, en vertu de quoi ils ont obtenu ces pouvoirs-là.

• *(11 h 50)* •

Et ma deuxième question toucherait les taux d'intérêt, l'écart entre les taux d'intérêt payés par Revenu Québec et ceux perçus par Revenu Québec, dépendamment si ce sont des recouvrements ou des remboursements. Alors, la manière que je peux comprendre, l'écart aujourd'hui est de 7 %, alors qu'il était — on parle de 3 % que vous payez sur les remboursements et de 10 % que vous collectez quand le contribuable vous doit de l'argent — de 3 % seulement en mars 1994, qu'il était de 4,75 % au 30 juin 1995, qu'il était de 5,50 % au 30 septembre 1995. Donc, on voit qu'il y a une augmentation graduelle de cet écart-là. Je voudrais savoir, à un moment où justement les taux d'intérêt continuent de diminuer — quand on va chez notre banquier, on le sait, c'est en constante diminution — comment il se fait que le ministère du Revenu, lui, augmente son taux de perception à 10 %. Alors, qu'est-ce qui justifie ça?

On va y aller, si vous voulez, sur chacun des volets en essayant que vous répartissiez votre temps de réponse sur les deux volets.

Mme Dionne-Marsolais: Dans la vérification des entreprises et la vérification des actionnaires et le taux d'intérêt.

Mme Leblanc: C'est ça. Exact.

Mme Dionne-Marsolais: Alors, pour ce qui est de la vérification des entreprises et le processus qui peut être associé de vérifier les actionnaires, un des outils que nous avons pour assurer la récupération fiscale adéquate, c'est bien sûr la vérification. Et, dans la vérification, il y a de nouvelles méthodes qui voient le jour régulièrement. Il n'y a rien de limité dans l'esprit humain, même dans l'esprit humain des comptables et des vérificateurs.

Nous avons de plus en plus, au ministère du Revenu, mis de l'avant la méthode de la vérification intégrée, qui est une méthode qui intègre toutes les composantes qui peuvent graviter autour d'une entité à vérifier. Dans le cas d'une entreprise, par exemple, qui aurait des actionnaires liés de quelque façon ou d'une autre avec l'entreprise, par lien d'embauche ou autre, il peut arriver — et ça arrive sûrement — que les vérifications de l'entreprise soient également faites auprès des actionnaires et, dans certains cas aussi, de particuliers qui sont liés à l'entreprise. Ces mécanismes de vérification là permettent de valider, de suivre un certain nombre de transactions et de valider les conclusions de la vérification.

Il est clair que, quand on veut vérifier si certaines activités ont été faites conformément aux règles fiscales, il faut que nous utilisions tous les outils modernes à notre service pour pouvoir assurer cette vérification-là. Et, dans le cas de tout le processus de la vérification, ça se fait régulièrement. Je vous dirais même que, dans le cas de notre lutte contre l'évasion fiscale, on a même développé des modèles de vérification qui sont sectoriels, même, et qui relèvent de l'approfondissement de la connaissance que nous avons de certains secteurs dont les composantes de l'activité, au niveau des intrants par exemple, peuvent être variables. Donc, quand on fait la vérification parce qu'on soupçonne qu'il puisse y avoir soit de l'évasion fiscale, soit de... enfin surtout de l'évasion fiscale, à ce moment-là, on utilise tous les outils qui sont à notre disposition pour assurer cette analyse approfondie, cette vérification intégrée.

Alors, ça veut dire qu'on remonte... Une entreprise a des employés, des employeurs, elle a des employés, elle a des fournisseurs, elle a un certain nombre d'intervenants qui gravitent autour d'elle, elle a aussi des actionnaires, elle a des banquiers. Les relations de tous ces gens-là avec l'entreprise sont généralement documentées. Dans des cas spécifiques où nous faisons des vérifications approfondies, il faut procéder par des vérifications de tous ces liens.

Mme Leblanc: Je voudrais juste que vous précisiez comment on peut arriver, dans le cas d'un actionnaire d'une entreprise, à aller vérifier les comptes bancaires — parce que ça ne fait pas partie d'une vérification, quand vous faites votre rapport d'impôts, là — de la conjointe et des enfants. Comment vous pouvez aller chercher ce pouvoir-là? Où vous le prenez?

Mme Dionne-Marsolais: D'abord, M. le Président, il faudrait qu'on relise la loi. Je vais vous relire la section VI de la Loi du ministère du Revenu, à l'article 38, quand on parle de vérification. On parle des pouvoirs, alors on parle des pouvoirs de la personne qui fait cette vérification. Je vais donc lire l'article:

«Toute personne qui est autorisée par le ministre peut, pour toute fin ayant trait à l'application ou à l'exécution d'une loi fiscale, pénétrer en tout temps convenable dans tous lieux ou endroits dans lesquels une entreprise est exploitée ou des biens sont gardés — ou des biens sont gardés — ou dans lesquels il se fait quelque chose se rapportant à des affaires quelconques ou dans lesquels sont ou devraient être tenus des livres ou registres en conformité d'une loi fiscale.

«Pouvoirs. La personne ainsi autorisée par le ministre peut:

«a) vérifier ou examiner les livres et registres, et tout compte, pièce justificative, lettre, télégramme ou autre document pouvant se rapporter aux renseignements qui se trouvent ou devraient se trouver dans les livres ou registres ou au montant de tout droit qui devrait être payé, déduit, retenu ou perçu en vertu d'une loi fiscale;

«b) examiner les biens décrits dans un inventaire ou tous biens, procédés ou matières dont l'examen peut, à son avis, lui aider à déterminer l'exactitude d'un inventaire ou à contrôler les renseignements qui se trouvent ou devraient se trouver dans les livres ou registres, ou à déterminer le montant de tout droit qui devrait être payé, déduit, retenu ou perçu en vertu d'une loi fiscale.»

Mme Leblanc: Ça, Mme la ministre, ça ne répond pas à la question à savoir où vous allez chercher le pouvoir d'aller enquêter non l'actionnaire de l'entreprise, mais sa femme, ses enfants et ses comptes bancaires, qui sont quand même des choses personnelles à l'individu. Ça n'a pas rapport avec l'entreprise. Jusqu'où ça s'arrête?

Mme Dionne-Marsolais: Bon. Alors, je pense que ça répond justement à votre question, à la question de la députée, M. le Président, parce que, quand nous faisons une vérification, on le dit bien, je continue: le point «c) obliger le propriétaire ou le gérant des biens ou de l'entreprise et toute autre personne présente sur les lieux à lui prêter toute aide raisonnable dans sa vérification ou son examen et, à cette fin, obliger le propriétaire ou le gérant à l'accompagner sur les lieux; et

«d) si, au cours d'une vérification ou d'un examen, elle a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction à une loi fiscale ou à un règlement adopté en vertu d'une telle loi a été commise, cette personne autorisée peut saisir ou emporter tous documents, registres, livres, pièces ou choses qui peuvent être requis comme preuve d'une

infraction à toute disposition — toute disposition — d'une loi fiscale ou d'un règlement adopté en vertu d'une telle loi et les garder jusqu'à ce qu'ils aient été produits dans des procédures judiciaires.»

Or, quand on fait des vérifications — on fait des vérifications d'entreprises, mais on fait aussi des vérifications de particuliers — il n'est pas rare de faire des vérifications dans les cas d'entreprises où il y a des actionnaires, qui peuvent être des actionnaires d'une même famille ou autres, de faire des vérifications des actionnaires également. Ça arrive, quand nous avons des doutes ou quand nous avons besoin de vérifier quelques informations, de faire des vérifications plus élargies qui peuvent aller aux actionnaires ou aux conjoints.

● *(12 heures)* ●

Alors, je pense que c'est la responsabilité du ministère d'assurer cette vérification-là. Vous le savez, il faut déclarer tous nos revenus au gouvernement. Et, dans les cas où le ministère veut vérifier ou valider un certain nombre d'informations, il va valider et vérifier cette information-là là où elle se trouve. Alors, je pense que ça répond à la question. Je pourrais continuer en vous donnant toutes les autorisations possibles que nous avons, mais je pense que ça traduit... Une loi fiscale — et on sait qu'il y en a beaucoup — donne les pleins pouvoirs de vérification pour aller là où cette information se trouve, pour nous assurer que tous les revenus ont été déclarés, quelle que soit la forme que prend finalement le revenu qui doit être déclaré.

Différence entre les taux des intérêts perçus et versés

Quant aux taux d'intérêt du ministère, je vais peut-être rafraîchir la mémoire ici, parce que c'est sous le gouvernement du Parti libéral, en juin 1988, que le ministère du Revenu s'est vu donner une méthode spécifique pour calculer les taux d'intérêt, autant sur les créances que sur les remboursements. Jusqu'au 30 juin 1988, le taux d'intérêt sur les créances et les remboursements du ministère était déterminé de façon discrétionnaire par le ministre du Revenu. Ça, c'était vrai jusqu'en juin 1988. Et, depuis le 1er juillet 1988, à la suite du discours du budget du 12 mai 1988, le taux d'intérêt sur les créances et sur les remboursements du ministère se détermine à la fréquence et selon une méthode qui est énoncée aux articles 28 r.1 et 28 r.2 du règlement sur l'administration fiscale.

Or, qu'est-ce qu'ils disent, ces articles 28 r.1 et 28 r.2? 28 r.1 dit ceci: «Le taux d'intérêt est révisé quatre fois l'an, pour chacun des trimestres qui débutent le 1er janvier, le 1er avril, le 1er juillet et le 1er octobre.» Premièrement. Deuxièmement, 28 r.2 dit ceci: «Le taux d'intérêt chargé sur les créances du ministère est égal à la moyenne arithmétique simple des taux de base des prêts aux entreprises — ça, c'est le «prime» — tel que publié par la Banque du Canada le dernier mercredi de chacun des trois mois de la période se terminant le deuxième mois du trimestre précédent, arrondi à l'entier le plus près et majoré de deux points de pourcentage.»

Ce qui fait qu'aujourd'hui le taux préférentiel des banques aux entreprises pour les trois mois: décembre 1998, c'était 6,76 %; janvier 1999, c'était 6,75 %; février 1999, 6,75 %; pour un total de 20,25 %. La moyenne des trois mois, c'est 6,75 %. Quand on arrondit à l'entier le plus près, ça fait 7 %. Quand on majore de 3 %, ça fait un taux d'intérêt de 10 %.

Mme Leblanc: Vous m'avez dit deux tantôt, c'est-à-dire le «prime» plus deux, Mme la ministre.

Mme Dionne-Marsolais: Oui, parce qu'il y a eu une modification. Le 1er juillet 1991, le principe de différentiation du taux chargé et du taux payé fut étendu à toute la clientèle du ministère. À compter du 1er juillet 1996, la majoration de deux points de pourcentage de la moyenne simple du taux de référence dans le calcul du taux chargé sur les créances est passé à trois points de pourcentage. Au 1er juillet 1996.

Mme Leblanc: Je vous ferais remarquer, Mme la ministre, que c'est le Parti québécois et non le Parti libéral qui a modifié ça.

Mme Dionne-Marsolais: En 1996, oui.

Mme Leblanc: Oui. Exact. Alors, j'ai raison de dire...

Mme Dionne-Marsolais: Oui, mais la méthode a été déterminée en 1988.

Mme Leblanc: Mais c'est ce qui fait que l'écart est de plus en plus grand, à cause de ce que vous venez de nous dire, là. On rajoute trois au «prime» plutôt que deux.

Mme Dionne-Marsolais: On a rajouté un point de pourcentage à la moyenne.

Mme Leblanc: O.K. Alors, on a raison de dire qu'il y a une augmentation de l'écart. Est-ce que vous pensez vous attaquer à ça ou si vous allez... Vous ne trouvez pas que l'écart est injustifiable? C'est 7 % de différence. Et je m'imagine... Moi, en tant que contribuable, quand je vois que l'écart est aussi grand, je me dis: Mon Dieu! le ministère du Revenu se paie, puis grassement, alors que, quand c'est dans mon cas à moi, il me donne des miettes. Écoutez, là, ce n'est rien pour remonter la confiance des contribuables vis-à-vis le ministère.

Mme Dionne-Marsolais: Oui, l'écart effectivement monte. À certaines périodes, je vous dirais, en 1995, en 1994, il a été de 4,5 %, 5,5 %, et il est rendu à 5,75 %. C'est un des taux élevés. Mais ça dépend aussi des périodes. Alors, effectivement il y a une différence, il y a un écart important, j'en conviens.

Mme Leblanc: Est-ce que vous n'avez pas l'intention de vous occuper de le baisser, parce que, puisque

vous l'avez augmenté en 1996... Je ne dis pas que c'était vous qui étiez ministre à l'époque, mais c'était quand même votre parti qui était au pouvoir. Est-ce que vous n'avez pas l'intention de convaincre votre ministre des Finances qu'il faudrait rajuster ça à des proportions beaucoup plus acceptables?

Mme Dionne-Marsolais: Alors, M. le Président, je vais répondre à ceci en disant que je vais y réfléchir. Je dois dire, par contre, qu'au moment où nous voulons que les citoyens assument et paient, en fait, il y a un intérêt à garder le taux élevé sur les créances, pour les inciter à payer plutôt qu'à traîner des créances. Ça leur coûterait moins cher de nous payer rapidement, et, donc, il y a peut-être un intérêt même à emprunter pour nous payer. Alors, je crois que c'est un point de vue qui se défend. Maintenant, ceci dit, je prends note des remarques de la députée et je vais y réfléchir, voir quelles mesures je pourrais... Je vais peser le pour et le contre pour voir si je devrais faire une démarche auprès du ministre des Finances et que nous en discutions davantage.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, merci Mme la ministre. Il vous reste à peu près trois minutes et demie, Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Merci. Je voulais juste vous faire remarquer, Mme la ministre, que, pendant que vous réfléchissez, les contribuables, eux autres, ils ont l'impression de se faire usurper de l'argent par le ministère du Revenu et que ce n'est pas très, très bon pour l'image du ministère.

Bureau du ministère dans Chaudière-Appalaches

Je veux arriver sur le point de la régionalisation des bureaux du ministère. Alors, on sait que c'était dans la philosophie du ministère de se rapprocher des clientèles, ce qui est très bien. Je note que, dans un communiqué du 15 mars 1999, vous avez annoncé l'ouverture au Village olympique d'un bureau régional du ministère du Revenu du Québec pour l'est de Montréal. Je sais qu'à Montréal il y avait déjà des bureaux du ministère, dont un bureau, pas régional mais... Je ne sais pas quel titre, quel nom lui donner. Mais il y a deux principaux bureaux au Québec, dont un à Québec et un à Montréal, alors que, dans Chaudière-Appalaches, on n'a toujours pas de bureau régional.

Et les gens qui ont affaire au ministère du Revenu, qui doivent se déplacer, doivent aller sur la rue Marly... Je ne sais pas si vous le savez, Mme la ministre, ce que ça coûte de se stationner sur la rue Marly — pas sur la rue, mais plutôt au ministère, chez vous — c'est assez dispendieux, j'en ai fait l'expérience dernièrement, quand je suis allée vous rencontrer, ce n'est pas à la portée de tout le monde. Ce n'est pas à la portée de tout le monde. Et je pense qu'il y aurait peut-être lieu de donner suite à votre volonté d'ouvrir un bureau régional en Chaudière-Appalaches plutôt qu'à Montréal. Et je suis certaine que M. Lachance, le député de Bellechasse, est d'accord avec moi.

On a créé la région 12 ça ne fait quand même pas longtemps, ça fait seulement 10 ans. Et ce n'est pas facile de créer une région, ce n'est pas facile de rallier tout le monde, et ça n'a pas été un exercice très, très facile chez nous. Par contre, on a réussi quelque chose de très bien, on a créé un sentiment d'appartenance en l'espace de ces 10 ans là. Mais on continue à nous envoyer tout le temps à Québec pour tous les services. Alors, il faut absolument, Mme la ministre, et je le répète, s'attaquer à ça, mais de façon urgente. Je vous écoute.

Mme Dionne-Marsolais: Alors, je prends bonne note des préoccupations de la députée de Beauce-Sud. Et mon collègue le député de Bellechasse m'a fait des représentations, ainsi que mes autres collègues de la région Chaudière-Appalaches. Et je dois vous dire que, justement à la suite de toutes ces démarches, nous avons une étude en cours actuellement pour la région de Chaudière-Appalaches afin de cerner la dynamique de la région et les besoins par rapport au ministère du Revenu. Alors, c'est une étude qui est en cours, et, dès qu'elle sera terminée, ça me fera plaisir d'en discuter, le cas échéant.

Mais c'est une demande qui est faite depuis maintenant... Enfin, je pense que, depuis que je suis ministre, ça doit faire trois ans qu'on a attiré mon attention là-dessus. Pour les deux premières années, j'avais indiqué que je souhaitais terminer ma régionalisation telle qu'entamée, dans les régions qui étaient les plus éloignées, ce qui a été fait. Et là, maintenant, il y a un certain nombre d'autres régions qui m'ont demandé de regarder la nature des services livrés sur place, et la région Chaudière-Appalaches fait partie de celles-là. Et je le regarde très sérieusement, l'objectif étant toujours de se rapprocher de la clientèle. Vous savez, on a quand même créé 13 directions régionales qui sont fonctionnelles. Et, pour moi, c'est important que les citoyens puissent avoir un service près de chez eux. Je comprends très bien l'intérêt et les préoccupations de la députée de Beauce-Sud, comme du député de Bellechasse.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, je vous remercie, Mme la ministre. Nous en sommes rendus au dernier bloc de 20 minutes. Je vais céder maintenant la parole au député de Salaberry-Soulanges.

Rôle de mandataire du ministère en matière de perception

M. Deslières: Oui, merci M. le Président. Mme la ministre, membres du cabinet, membres de l'équipe du ministère du Revenu. On sait que, depuis quelques années, le ministère du Revenu agit comme mandataire — et d'ailleurs, vous l'avez mentionné dans vos propos préliminaires — pour percevoir des sommes pour différents organismes externes.

• *(12 h 10)* •

Dans un premier temps, est-ce qu'il serait possible de nous dresser d'une façon succincte quels sont ces organismes? Première question. Deuxième question: Est-ce qu'on a toujours le même cadre administratif, le même cadre de gestion versus ces organismes? Et, troisièmement, est-ce que, en termes de fonction publique, de gestion publique, d'administration publique, c'est une tendance lourde? Est-ce qu'on s'en va vers la multiplication du fait que le ministère du Revenu agira dans les prochaines années comme mandataire de plusieurs organismes? Je sais qu'il y en a quelques-uns. Mais est-ce que c'est une tendance lourde, au niveau du cadre administratif gouvernemental? Alors, trois questions sur cette première chose, si vous le permettez, M. le Président.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, Mme la ministre.

Mme Dionne-Marsolais: Bien, d'abord, historiquement, le ministère du Revenu a toujours perçu, en plus des revenus fiscaux, des sommes pour des tiers, pour d'autres organismes. Je pense, entre autres, aux contributions au Régime des rentes du Québec et aux cotisations au Fonds des services de santé puis à la taxe sur les produits et services. Alors, ça, ce sont des volets que nous avons.

Comme le ministère effectuait déjà assez bien, je pense, avec une certaine efficacité, la perception de ces sommes, on s'est vu confier la charge d'administrer la perception de recettes pour le compte d'autres ministères, depuis quelques années, là, pas mal. Notamment, on s'est vu confier le Fonds de l'assurance-médicaments, le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, le Fonds de partenariat touristique et certains fonds pour l'Agence métropolitaine de transport et la Commission des normes du travail, le Fonds de l'industrie des courses de chevaux, le Fonds spécial olympique, la perception des «en lieu» de taxes aussi à l'égard de la fiscalité municipale.

Pourquoi je dis ça? C'est parce que l'objectif que le gouvernement poursuit dans cette responsabilité qu'il nous donne en plus de notre responsabilité de faciliter l'observance fiscale, c'est de faciliter, si vous voulez, de simplifier un peu la tâche des contribuables ou des mandataires en concentrant à un endroit ces responsabilités de perception là. C'est plus économique, c'est plus efficace; enfin, on le pense. Et donc, on a, je dirais, depuis une dizaine d'années, reçu beaucoup plus de mandats de perception à ce niveau-là.

Ça a entraîné, chez nous, un déclencheur de changement de nos façons de faire. Et puis, comme vous l'avez constaté, j'espère, on a réorganisé... D'abord, on s'est rapproché de notre clientèle, un peu à cause de ça finalement, pour mieux la servir, et on a ouvert nos directions régionales. Et aussi, on a réorganisé notre service à la clientèle en fonction du type de clientèles pour spécialiser des équipes selon les besoins de ces types de clients, que ce soient les particuliers, que ce soient les particuliers en affaires ou que ce soient les entreprises, parce que les entreprises, ayant un rôle de mandataire, peuvent avoir d'autres éléments, d'autres besoins plus complexes que des particuliers ou que des particuliers en affaires. Alors, je pense que ça a été un élément déclencheur positif. Et ça pose d'autres défis au niveau du ministère.

Peut-être un mot sur les plus récents fonds que nous devons administrer. Le Fonds de l'assurance-médicaments, c'est un fonds où chaque contribuable, à l'exception de ceux qui possèdent une assurance privée pour les médicaments ou qui sont dans des situations particulières, comme les prestataires de la sécurité du revenu, doit donc débourser, au moment de la production de sa déclaration de revenus, un montant maximum de 175 $, lequel est versé au Fonds de l'assurance-médicaments.

Pour le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, bien, je le rappelle, c'est dans le cadre du Sommet sur l'économie et l'emploi, où l'ensemble des intervenants avaient accepté de contribuer à un tel fonds. Et la contribution requise, tant des contribuables que des entreprises, elle est intégrée aux tables de retenues à la source pour les contribuables. Et, pour les entreprises ou les contribuables en affaires, ils doivent en tenir compte dans leurs acomptes provisionnels.

Le Fonds de partenariat touristique, essentiellement, c'est un fonds que l'on a confié au ministère du Revenu pour en assurer la perception. C'est le fameux 2 $ par nuitée qui est appliqué en ce moment à Montréal et à Laval, si ma mémoire est bonne, et qui permet la constitution d'un fonds pour l'industrie. Alors, en demandant au ministère du Revenu d'en assumer la perception, ça facilite un peu la tâche des mandataires au moment où ils font leur remise de taxe de vente à Québec.

Dans le cadre de notre administration de ces fonds-là, à compter du 1er avril 1999, évidemment sous réserve de l'adoption de nouvelles mesures par l'Assemblée nationale, le ministère du Revenu va pouvoir bénéficier de sommes retenues à titre de frais de perception et d'administration en compensation pour la charge de travail, parce qu'il y a une charge au niveau des systèmes informatiques d'appoint puis aussi une charge pour certains fonds au niveau des relations avec les citoyens.

Je pense que, en gros, dans tous les cas où l'on a de tels fonds, la chose que je pourrais ajouter, c'est que le ministère signe une entente avec l'organisme en question, et cette entente-là prévoit la façon dont le ministère va remettre à l'organisme les sommes qui sont perçues. Ces argents-là suivent les principes de la comptabilité gouvernementale, ils appartiennent au fonds consolidé du revenu. Dans la majorité des cas, on a les crédits pour acquitter nos responsabilités, comme on l'a vu d'ailleurs l'an passé avec le fonds pour la perception automatique des pensions alimentaires, qui a permis de réduire de beaucoup la pauvreté des familles monoparentales au Québec.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, M. le député, vous avez la parole.

M. Deslières: Donc, pour le troisième volet de la question, on peut penser qu'au cours des...

Mme Dionne-Marsolais: Ah! La tendance?

M. Deslières: Oui.

Mme Dionne-Marsolais: Bien, la tendance, je pense que le député va être en mesure de collaborer à l'évolution de cette tendance-là, si elle se précisait. Le ministère du Revenu, par sa mission, par sa compétence aussi et par son infrastructure systémique, représente certainement un véhicule utile et intéressant pour rendre avec efficacité un certain nombre de ce type de services là. Je pense que la tendance se précisera ou continuera dans la mesure où, au ministère du Revenu, on sera capable de garder la confiance des citoyens et on sera capable de bien administrer ces fonds-là qui nous sont confiés.

Alors, je vous dirais, pour répondre à votre question, que c'est possible que ce soit une tendance et que c'est à la mesure de la capacité du personnel du ministère de bien assumer la responsabilité de sa tâche que cette tendance-là pourrait, si elle le devait, se poursuivre.

M. Deslières: ...que cette tendance-là va être de plus en plus lourde.

Mme Dionne-Marsolais: Ha, ha, ha! J'apprécie les commentaires du député.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Est-ce que ça va, M. le député? Oui? Vous avez encore du temps.

M. Deslières: Encore quelques minutes?

Le Président (M. Côté, Dubuc): Oui.

Paiement par le fédéral d'une part des coûts de la lutte contre l'évasion fiscale

M. Deslières: Si vous me permettez, M. le Président, sur une autre question, de façon plus précise. On connaît la problématique qui existe entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec, particulièrement entre Revenu Québec et Revenu Canada, concernant une facture impayée pour du travail fait, exécuté, via des ententes entre Québec et Ottawa pour certaines activités de lutte contre l'évasion et qui a rapporté — alors, je fais ça brièvement — des surplus au gouvernement fédéral via la TPS. Bon. Et il y a là un montant de 9 500 000 $ qui n'a pas été payé, en tout cas, à date, là. Quel est l'état du dossier, face à cette facture impayée par le gouvernement du Canada?

Mme Dionne-Marsolais: Oui. M. le Président, c'est un dossier qui me préoccupe beaucoup, et j'en ai parlé publiquement. Personnellement, je trouve un peu odieux que le gouvernement fédéral ait eu la possibilité de se procurer des revenus additionnels de 87 000 000 $ pour l'administration de la TPS grâce aux activités exigeantes, difficiles et soutenues que nous avons faites dans le cadre de notre lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, et que, pour arriver à ces argents-là, nous, on a dépensé de l'argent — on a dépensé, je le rappelle, 17 200 000 $, en 1997-1998, pour récupérer pour le compte du fédéral 87 000 000 $, donc ce n'était pas une mauvaise performance — et que le gouvernement fédéral avait plafonné sa contribution à 7 500 000 $. Donc, on a encore une facture impayée, pour 1997-1998, de 9 500 000 $ avec le fédéral. • *(12 h 20)* •

À cette époque-là, il nous avait invoqué un argument que nous n'avions pas eu avant, qui était un plafond, tout à coup, qui venait à cause de l'expérience du gouvernement fédéral dans sa propre récupération fiscale hors Québec. Parce qu'on sait qu'au Québec c'est le ministère du Revenu qui administre la TPS pour le compte du fédéral.

Alors, j'ai écrit plusieurs fois à mon homologue du gouvernement fédéral, qui avait de la difficulté, qui refusait, enfin qui avait des réserves. Et, finalement, le gouvernement du Canada a reconnu, pour l'exercice de 1998-1999 — pas pour 1997-1998 — que nos efforts pour lutter contre l'économie clandestine, l'évasion fiscale et la contrebande... Ils ont accepté de signer une entente de financement additionnelle pour ces activités-là. Et je l'ai signée au nom du gouvernement du Québec, et mon homologue au fédéral l'a signée aussi. Il a d'ailleurs pris l'initiative de la rendre publique, de l'indiquer, d'en informer publiquement tout le monde. J'aurais aimé ça qu'il me dise qu'il le faisait, mais, ceci dit, chacun ses façons de faire.

Mais, pour 1997-1998, il n'y a pas encore d'entente. Ce qui a été convenu par les deux, par le Québec et le fédéral, c'est de soumettre cette facture impayée, notre réclamation de 9 500 000 $, à un comité de différends qui existait, que l'on avait créé lors de l'entente entre le Québec et le fédéral sur l'administration de la TPS. Et donc, on va demander au comité des différends d'étudier le litige et de statuer sur le bien-fondé de la réclamation de 9 500 000 $.

Pour 1998-1999, Revenu Canada a accepté de nous payer 10 000 000 $, il a plafonné, aussi, sa contribution à 10 000 000 $. Encore là, dépendant du coût que ça représentera pour 1998 et 1999, peut-être qu'on aura aussi un excédent de la facture et que l'on resoumettra au comité des différends.

Alors, c'est un peu ardu, parce que je pense que ce n'est pas — il y a même eu un éditorial dans le journal *Les Affaires* là-dessus — normal, quand le gouvernement du Québec, je dirais, par son efficacité, par sa rigueur et par le travail que nous faisons sur le terrain, va récupérer en même temps, en y mettant les ressources... Parce que, pour faire la récupération au niveau de la TPS, il faut aussi faire des calculs, il faut aussi qu'il y ait des équipes qui regardent ça. Ce n'est pas normal qu'ils refusent de payer la facture et qu'ils décident de la plafonner. Ce n'est pas normal. Parce que, à ce moment-là, je ne vois pas pourquoi on ne dirait pas: On va plafonner ce qu'on va récupérer pour vous. Ça serait une façon facile de prendre position. Sauf que, par rapport aux contribuables, ce n'est pas juste non plus, parce que lesquels on cotiserait et

lesquels on ne cotiserait pas? Donc, ça nous place dans une situation un peu difficile. Alors, là, le fédéral empoche, puis, nous autres, bien, on travaille.

M. Deslières: Est-ce qu'on est porté à croire qu'on va être obligé de classer le gouvernement fédéral comme mauvais payeur?

Mme Dionne-Marsolais: Bien, pour l'instant, il est aux comptes à recevoir.

M. Deslières: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Côté, Dubuc): Merci, Mme la ministre.

M. Deslières: Merci, Mme la ministre.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Ça va, M. le député de...

M. Deslières: Merci, ça va.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Merci. Alors, il reste trois ou quatre minutes. Alors, je permettrais peut-être une question du côté de... Une question courte avec une réponse courte, peut-être, là.

Place des jeunes dans l'effectif du ministère

Mme Leblanc: On pourrait peut-être parler des effectifs du ministère du Revenu pour l'année en cours. Je ne me souviens plus à quelle page c'était. Alors, je veux juste faire une remarque à l'effet que, au niveau de la répartition du personnel actif, dans le personnel régulier masculin-féminin, on a pas mal l'équivalent. Et on a une répartition handicapés, communautés culturelles, anglophones, autochtones et moins de 30 ans. Je veux faire remarquer, Mme la ministre, qu'au niveau des moins de 30 ans... Disons que, les jeunes, le discours du gouvernement est à l'effet de créer beaucoup d'emplois pour eux, et, dans les emplois réguliers, on remarque qu'ils ont seulement 6 % de tous les emplois, moins de 30 ans. De même, dans le personnel occasionnel, là, ça augmente à 10 %, pour les moins de 30 ans. Alors, il y a une énorme différence entre le discours qu'on entend chez le premier ministre et la réalité au ministère du Revenu.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Alors, Mme la ministre.

Mme Dionne-Marsolais: Bien, je ne partage pas l'avis de la députée de Beauce-Sud, parce que vous savez que le gouvernement n'est pas en mode d'embauche depuis au moins 1994 parce qu'on a dû redresser une situation financière déficitaire importante. Donc, dans le cadre de ce redressement, les emplois au niveau du ministère... Comme je l'ai dit, ils ne sont pas en mode d'embauche, donc on fait avec la population qui existe.

Mais je pense que, par rapport à d'autres ministères, le ministère du Revenu a une population jeune qui est quand même assez importante. Si ma mémoire est bonne, j'ai fait des comparaisons, il n'y a pas longtemps, avec la moyenne du gouvernement, et, au niveau des jeunes, on est un des ministères qui a le plus haut pourcentage... un des plus hauts pourcentages, en tout cas. Je n'ai pas les chiffres sous les yeux, mais je pourrais les apporter demain, si besoin est. Mais, pour ce qui est de...

Mme Leblanc: Mme la ministre, il y a 700 moins de 30 ans, pour environ 9 458 employés.

Mme Dionne-Marsolais: Bon. Alors, je vais donc continuer mon explication, parce que c'est important. Donc, on n'a pas recruté depuis 1994. Au niveau du recrutement du personnel régulier, il n'y en a pas, de recrutement. Au niveau du personnel occasionnel, par contre, et la députée l'a souligné, nous avons un pourcentage beaucoup plus élevé, ce qui fait que le pourcentage moyen pour l'ensemble du ministère — parce que, depuis 1994, il y a toujours un pourcentage plus élevé, il y a un personnel occasionnel plus important — est de 8 %. Bien, 8 %, moyen, pour l'ensemble du ministère, c'est un pourcentage qui est quand même respectable. Je ne dis pas qu'il ne peut pas s'améliorer, mais je dis que, par rapport à d'autres ministères, il est quand même assez bon.

Mme Leblanc: Juste une petite remarque pour terminer, Mme la ministre. Je suis heureuse de voir qu'on a une ministre, une sous-ministre et beaucoup de personnel féminin au niveau du ministère. C'est très bien. Au niveau, par exemple, des employés occasionnels, je ferais remarquer à la ministre qu'il y a deux fois plus de femmes que d'hommes qui occupent des emplois occasionnels. Et peut-être que ça serait une bonne chose que de voir à augmenter le nombre d'employés réguliers féminins ou, en tout cas, d'équilibrer ça un peu plus.

Mme Dionne-Marsolais: Oui. Alors, je prends note des remarques de la députée.

Le Président (M. Côté, Dubuc): Je vous remercie infiniment. Alors, avant d'ajourner les travaux, je voudrais d'abord remercier Mme la ministre ainsi que toute son équipe, de même que les membres de la commission. Votre contribution et votre conduite exemplaire ont rendu la tâche du président d'autant plus facile.

Alors, sur ce, j'ajourne les travaux à demain, le 15 avril, à 9 h 30. Merci.

(Fin de la séance à 12 h 29)