



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des finances publiques**

Le lundi 30 avril 2001 — Vol. 37 N° 6

Étude des crédits du ministère du Revenu (1)

**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 lundi 30 avril 2001

Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Guy Julien	1
Mme Diane Leblanc	4
M. François Gendron	5
Discussion générale	7
Non-disponibilité des tableaux synthèses des engagements ministériels	7
Atteinte des objectifs en matière de service à la clientèle	9
Délais de réponse aux demandes des contribuables	11
Nombre et traitement des plaintes	12
Bilan du Programme de perception des pensions alimentaires	13
Frais d'administration du Programme de perception des pensions alimentaires	14
Enquête à la suite du non-respect de la confidentialité des renseignements fiscaux	15
Enquêtes relatives à la confidentialité des renseignements fiscaux	17
Sanctions relatives au non-respect des règles de conduite	19
Amélioration des outils de contrôle a priori	20
Résultats de la participation du ministère à l'étude sur la méthode MARION	20
Recommandations du rapport Lemaire sur l'allègement réglementaire pour favoriser le démarrage d'entreprises	21
Statistiques sur le taux d'utilisation des services d'information aux jeunes entrepreneurs	22
Projet de loi pour donner suite au rapport du comité d'examen de la gestion des renseignements confidentiels au ministère	23
Contrats de moins de 25 000 \$	23
Dépassement des montants des contrats	26
Nombre de contrats de plus de 25 000 \$ accordés à la firme Systematix au cours de l'année	27
Évolution de l'effectif du ministère	27
Motifs des sanctions imposées à certains employés l'année dernière à la suite d'une enquête	28
Évolution du nombre de dossiers d'opposition aux avis de cotisation	29
Mécanisme des subventions à la nouvelle économie	30
Données fiscales sur les carrefours de la nouvelle économie	31
Contrôle des emplois créés au moyen des crédits d'impôt aux entreprises	32
Nombre de chercheurs étrangers s'étant prévalus du programme d'exemption d'impôts et ne demeurant pas au Québec	34
Secteurs ciblés dans la lutte à l'évasion fiscale	35
Utilisation par le ministère de renseignements personnels dans la lutte à l'évasion fiscale	36
Campagne contre le travail au noir	36
Nombre de contrats de plus de 25 000 \$ accordés à la firme Systematix au cours de l'année (suite)	37
Accès au couplage de fichiers par des employés ayant fait l'objet d'enquête	37
Protection des renseignements personnels dans les contrats accordés en sous-traitance	37
Compensations aux centres locaux de développement pour les services qu'ils dispensent	38
Publicité pour contrer la fraude fiscale	39

Autres intervenants

M. Rosaire Bertrand, président
M. Benoît Laprise, président suppléant

M. Jean-Guy Paré

Le lundi 30 avril 2001

Étude des crédits du ministère du Revenu

(Quatorze heures quatre minutes)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, je vous salue toutes et tous. Je rappelle le mandat de la commission, la commission des finances publiques: afin d'entendre l'étude des crédits budgétaires du ministère du Revenu, programme 1, pour l'année financière 2001-2002.

Mme la Secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Laprise (Roberval) remplace M. Duguay (Duplessis) et M. Lachance (Bellechasse) remplace M. Pelletier (Abitibi-Est).

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Je vous rappelle l'enveloppe de temps alloué pour l'étude de ces crédits. Une période de cinq heures a été allouée pour l'étude du programme relevant du ministère du Revenu, répartie de la façon suivante: quatre heures cet après-midi, de 14 heures à 18 heures, et une heure le vendredi 4 mai, 9 h 30 à 10 h 30.

Quelle est la méthode que vous voulez employer pour procéder? Est-ce que c'est de faire l'étude du programme selon le livre des crédits ou procéder à une discussion sur l'ensemble du programme et voter ces crédits à la fin?

Mme Leblanc: Sur l'ensemble du programme, M. le Président.

Remarques préliminaires

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sur l'ensemble du programme. Alors, nous allons employer cette façon de procéder, et je vous rappelle que vous avez 20 minutes de remarques préliminaires, M. le ministre, Mme la porte-parole de l'opposition et tout autre membre, évidemment, de la commission.

Alors, M. le ministre, si vous voulez débiter vos remarques préliminaires.

M. Guy Julien

M. Julien: Merci, M. le Président. Salutations à ma collègue de Beauce-Sud par cette belle journée pour faire l'étude des crédits du ministère du Revenu.

Et, peut-être avant de débiter, j'aimerais présenter mes collègues qui m'accompagnent du ministère. D'abord, ici, à ma droite, Mme Francine Martel-Vaillancourt, la sous-ministre; il y a M. Michel Hébert, qui est conseiller au cabinet du secrétaire général; Mme Carole Lafond, qui est la directrice des communications.

Aussi m'accompagnent M. Raymond Boisvert, sous-ministre adjoint; Mme Carole Boisvert, directrice du budget; M. Gilles Gosselin, directeur des études économiques, fiscales et statistiques; M. Jean Marc

Henry, adjoint exécutif au sous-ministre adjoint; M. Mario Bernatchez, chef d'équipe, Direction du budget; Mme Sylvie Plante, analyste, Direction du budget; Mme Suzette Delisle, analyste, Direction du budget; ainsi que la sous-ministre adjointe pour la Direction générale de la capitale et de ses régions, Mme Mireille Picard; la sous-ministre adjointe pour la Direction générale de la métropole, Mme Rollande Montsion; M. Pierre Boisvert, de la Direction générale du traitement et des technologies et sous-ministre adjoint; le directeur général du Centre de perception fiscale, M. Jean-Guy Tessier; et M. François Tremblay, de la Direction générale de la législation et des enquêtes, sous-ministre adjoint; et M. Yves Cantin, qui est le directeur général de la Direction des ressources humaines.

Alors, M. le Président, d'abord je me présente aujourd'hui devant la commission des finances publiques afin de démontrer à ses membres que le ministère du Revenu est un joueur-clé au sein de l'appareil gouvernemental et que ses préoccupations demeurent toujours centrées vers la qualité de ses services et la satisfaction des contribuables, mandataires et autres clientèles avec lesquelles il transige journalièrement.

Je souhaite aussi vous présenter les crédits du ministère avec toute la transparence que nécessite l'exercice du rôle démocratique de cette commission. Je vous entretiendrai brièvement sur quatre grands thèmes afin de donner à la commission une vision concrète de l'utilisation des crédits dont dispose le ministère, soit la mission du ministère et ses principaux enjeux, les orientations stratégiques du ministère, les engagements en termes de qualité de service aux citoyens ainsi que le budget de dépenses 2001-2002.

Alors, d'emblée, je tiens à préciser que le ministère s'appuie sur l'expertise et l'engagement de ses employés et de ses gestionnaires ainsi que sur un partenariat élargi pour assurer sa pleine contribution à la réalisation des différentes missions de l'État. Le ministère maintient son ouverture sur la consultation et le partenariat, en région autant qu'au niveau national, portant sur la qualité des services et sur la définition de moyens de faciliter la tâche des contribuables et des mandataires.

De façon plus spécifique, le ministère doit s'employer à assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics; deuxièmement, administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens; troisièmement, administrer les programmes sociofiscaux ou tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement, recommander au gouvernement les ajustements à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes, contribuant ainsi à l'évolution des politiques gouvernementales.

Cette mission est fondamentale, car elle est la source du financement de l'État et de la majorité des services publics. Elle l'est également pour les citoyens qui comptent sur les interventions du ministère pour avoir accès aux programmes de soutien qu'il administre, tels le remboursement d'impôt foncier, l'aide aux parents pour le revenu de travail, le crédit remboursable pour la taxe de vente du Québec ou l'allocation de logement.

L'analyse du contexte et de l'environnement dans lesquels évolue le ministère a permis d'identifier les principaux enjeux suivants auxquels nous devons faire face: un, fournir un service de qualité répondant aux besoins des citoyens; deux, maintenir et accroître l'équité dans l'administration du régime fiscal; troisièmement, atteindre les résultats financiers attendus en termes de revenus et de recettes et réduire les pertes fiscales associées à l'évasion fiscale et au travail au noir; quatrièmement, mobiliser le personnel en vue de faire face aux enjeux et préserver leur expertise et savoir-faire; et, en dernier lieu, mettre en oeuvre le nouveau cadre de gestion gouvernementale qui est axé sur la transparence, la reddition de comptes et la gestion par résultats.

Décollant des enjeux indiqués précédemment, le ministère a retenu dans son plan stratégique 2001-2003 déposé à l'Assemblée nationale le 3 avril dernier, cinq grandes orientations. Pour chacune d'elles, il s'est donné différents axes d'intervention, objectifs et indicateurs de résultats.

● (14 h 10) ●

La première orientation porte sur l'amélioration de la qualité des services aux citoyens. Cette orientation est primordiale pour le ministère. Elle comprend quatre axes d'intervention et plusieurs objectifs. Le premier axe, c'est d'offrir des services de qualité et adaptés en atteignant les objectifs de la déclaration de services aux citoyens, en améliorant l'aide aux entreprises en démarrage, en améliorant la clarté et la simplicité des communications, en améliorant les services et la compréhension de la clientèle à l'égard du Programme de perception des pensions alimentaires. Le second axe est d'accroître l'utilisation des technologies et des télécommunications en offrant d'abord des services d'échange électronique dans le site Internet, en offrant sous format électronique les outils nécessaires au personnel de première ligne.

Deuxièmement, l'amélioration des services ne saurait se faire sans la poursuite des échanges et de la concertation avec les citoyens et les partenaires, ce qui constitue le troisième axe de cette orientation, en recueillant les préoccupations et les besoins, en améliorant les services rendus aux autres ministères et organismes et en contribuant à la conclusion d'ententes sectorielles sur la fiscalité avec les autochtones. Et, finalement, le ministère a retenu un axe qui vise à réduire les contraintes administratives et réglementaires en révisant progressivement les mesures administratives et réglementaires selon le plan gouvernemental.

La seconde orientation est de faciliter et accroître l'autocotisation. Le régime fiscal québécois repose sur un principe fondamental, l'autocotisation, c'est-à-dire qu'il est de la responsabilité des contribuables et mandataires d'établir, de déclarer et de transmettre au ministère leurs contributions et montants

perçus. Cette orientation vise à favoriser l'observance fiscale par des activités de prévention en augmentant la compréhension de la population concernant la fiscalité et les programmes, en augmentant les connaissances de citoyens sur les conséquences négatives de l'évasion fiscale.

Et la troisième est de lutter contre les pertes fiscales et percevoir les sommes dues. Cette orientation, qui s'inscrit dans la mission fondamentale du ministère, comporte deux axes d'intervention. Le premier est de contrer les problèmes et les stratagèmes d'évasion fiscale en élaborant des stratégies d'intervention sur les problématiques majeures d'évasion fiscale, en mesurant les pertes fiscales, les effets des stratégies et les autres activités sur l'autocotisation, en détectant et récupérant les taxes et les impôts non déclarés et en favorisant les divulgations volontaires. Le second axe est de percevoir les sommes dues en recouvrant les sommes dues au gouvernement ainsi que celles dues aux créanciers alimentaires.

La quatrième orientation est d'assurer la protection des renseignements personnels. Pour réaliser sa mission, le ministère doit obtenir et traiter de nombreux renseignements fournis par les citoyens ou transmis par d'autres ministères et organismes. Les citoyens s'attendent avec raison à ce que le ministère protège les renseignements qu'il détient. Cette orientation vise à consolider la mise en place des mécanismes de protection en appliquant les mesures du plan gouvernemental et d'autres mesures particulières au ministère, en s'assurant que le personnel est formé et sensibilisé.

Finalement, la cinquième orientation est de miser sur l'expertise et l'engagement du personnel. Cette orientation souligne la place prépondérante qu'occupe le personnel dans la réalisation de la mission du ministère. Elle vise à responsabiliser et soutenir le personnel pour l'atteinte des résultats en l'informant des objectifs et de la contribution attendue, en l'associant avec ses représentants à l'amélioration des façons de faire, en maintenant et développant son expertise et ses compétences, en s'assurant qu'il est sensibilisé à l'éthique, en implantant une politique de gestion prévisionnelle de la main-d'oeuvre.

Le gouvernement du Québec confirmait en 1999 vouloir moderniser l'État et mettre en place un nouveau cadre de gestion de l'administration publique axé sur la qualité des services aux citoyens. Ce virage, exprimé dans la Loi sur l'administration publique, exigeait, pour les ministères et organismes qui fournissent directement des services aux citoyens, de présenter au 1er avril 2001 une déclaration de services à leur intention. C'est avec fierté que nous avons présenté notre première déclaration de services et que nous nous sommes engagés publiquement à offrir des services de qualité en mettant les citoyens des entreprises au coeur de nos préoccupations. Vous savez, cette démarche n'est pas totalement nouvelle pour le ministère, qui est considéré comme un précurseur dans ce domaine, puisqu'il avait déjà produit en 1994 une charte des droits des contribuables et des mandataires énonçant les principes de base sur lesquels nous appuyons nos actions ainsi qu'une première série d'engagements ministériels qui avaient été publiés en 1996 et qui proposaient aux

citoyens et citoyennes des services de qualité en temps opportun.

La nouvelle Loi sur l'administration publique a donc été une occasion privilégiée de revoir et d'actualiser ces engagements et objectifs de services dans un contexte de modernisation de l'État. Les nouveaux engagements présentés veulent répondre de la manière la plus adaptée possible aux besoins et aux attentes tout à fait légitimes que chacun a le droit d'avoir et concernent l'accès à l'information et à nos services, que l'on veut rapides, faciles, offerts sur l'ensemble du territoire et disponibles par divers moyens de communication. L'accueil que l'on réserve à notre clientèle, qui doit être fait avec respect, cordialité et courtoisie par un personnel compétent et humain; la clarté de nos communications, qui visent à informer d'une façon claire et dans un langage simple, malgré la complexité de nos lois et programmes; la protection des renseignements personnels qui assure un traitement sécuritaire et confidentiel de l'information que nous détenons et qui ne sera utilisée qu'aux seules fins permises par les lois; le traitement des dossiers qui doit être juste, équitable et impartial et qui respecte les droits en matière d'opposition et d'appel.

Quant aux objectifs, ils visent à offrir des services de qualité au téléphone, lors des visites à nos bureaux et dans les échanges de correspondance. Ils visent également à respecter les délais de traitement au niveau de la déclaration de revenus à titre particulier, de l'inscription comme entreprise, du remboursement de taxes à titre de mandataire, du dossier de pension alimentaire, d'une opposition à une décision du ministère, d'une plainte faite par un contribuable.

Malgré le chemin parcouru, le ministère ne compte pas en rester là. En effet, il continuera ses efforts en vue d'assurer une amélioration continue du niveau de service offert au cours des prochaines années, et ce, en conformité avec sa planification stratégique.

Au niveau du budget des dépenses, les choix et priorités budgétaires pour la prochaine année sont établis en relation avec les orientations et objectifs de services que s'est donnés le ministère. Le premier choix budgétaire consiste à affecter des ressources additionnelles pour améliorer les services aux citoyens. Des budgets sont réservés pour l'élaboration et la mise en place du plan ministériel et l'amélioration des services axés sur les besoins des diverses clientèles. Ce plan contribuera au respect des engagements pris dans le cadre de la déclaration de services aux citoyens, qui vise notamment l'amélioration des services téléphoniques et la simplification des communications écrites, tels les formulaires. Également, nous poursuivons le développement des services d'aide aux entreprises en démarrage en ajoutant 1,6 million aux 800 000 \$ déjà alloués en 2000-2001, portant ainsi à 2,5 millions le budget consacré à ce secteur. Ces budgets ont été réservés à la suite d'une diminution des ressources consacrées au soutien corporatif à la faveur des services à la clientèle.

Deuxièmement, une allocation temporaire de 3,3 millions est prévue en raison de la croissance du volume de nouveaux jugements au Programme de perception des pensions alimentaires pour permettre à un plus grand nombre de créanciers alimentaires de recouvrer les sommes qui leur sont dues.

Troisièmement, les nouvelles technologies de l'information et des communications constituent un autre vecteur permettant d'améliorer les services à la population. Le ministère, par des investissements de 24,5 millions échelonnés sur trois ans, entend mettre en oeuvre son plan stratégique de déploiement des services d'échange électronique. En plus d'améliorer les services aux citoyens, ces investissements permettront également au ministère d'optimiser l'utilisation de ses ressources. En effet, l'utilisation des nouvelles technologies contribuera à réduire les coûts liés à certaines opérations et permettra un redéploiement de ces ressources vers d'autres types de services aux citoyens et la prévention.

Le deuxième choix budgétaire du ministère consiste à maintenir au même niveau les ressources consenties à la récupération fiscale et à retenir un objectif de récupération de 1 015 000 000. En fonction de ces ressources, le ministère investira des sommes importantes dans la recherche et le développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale.

Le ministère aborde 2001-2002 avec un budget de dépenses inférieur à celui de l'exercice précédent. En effet, l'enveloppe budgétaire 2001-2002 totalise 683 900 000 \$, soit une diminution nette de 27,5 millions en comparaison du budget de 711 400 000 \$ en 2000-2001. Cette diminution est toutefois le résultat net de deux variations: premièrement, d'une augmentation de ces budgets d'un montant de 12,5 millions pour assurer le financement de l'augmentation des coûts liés aux conventions collectives et des coûts de croissance du Fonds des pensions alimentaires; une diminution de 40 millions de la provision pour créances douteuses. Nous aurons l'occasion de discuter plus en détail de ces éléments au cours de la présente commission.

● (14 h 20) ●

L'effectif autorisé du ministère, quant à lui, est maintenu à 8 289 ETC. Le ministère entend utiliser son budget de 683 900 000 de la manière suivante: 156 900 000 \$ à l'élément Opérations régionales, qui comprend les budgets alloués pour les activités de cotisation et de vérification dans l'ensemble des régions du Québec, ainsi que des crédits de 21 millions au chapitre des intérêts payés sur les remboursements d'impôts et de taxes; 92 100 000 \$ à l'élément 2, Opérations concentrées, qui regroupe les activités opérationnelles centralisées de saisie de données, incluant l'opération du serveur informatique gouvernemental d'encaissement et de cotisation régulière, les activités reliées à la législation et aux enquêtes et, enfin, 29 millions au chapitre des intérêts payés sur les remboursements d'impôts et de taxes reliés aux avis d'opposition; 41 500 000 à l'élément 3, à savoir Technologies de l'information, qui comprend principalement le développement et l'entretien des services informatiques; 94 600 000 à l'élément 4, Administration et support, qui comprend les frais des unités centrales d'administration et de soutien et les budgets dits corporatifs des avantages sociaux, d'amortissement des télécommunications et des loyers; 234 600 000 à l'élément 5, Perception, qui couvre en partie les frais d'opération du Fonds de perception ainsi que la provision pour créances douteuses de 203 millions; 38 millions à l'élément 6, Pensions alimentaires, composé des frais afférents à l'administration du Fonds

des pensions alimentaires; et 26 200 000 à l'élément 7, Recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale, qui comprend les budgets affectés aux activités de lutte contre l'évasion fiscale.

Force est de croire, M. le Président, que ces budgets permettront au ministère du Revenu de remplir adéquatement sa mission. Les résultats obtenus jusqu'à maintenant montrent que nous sommes sur la bonne voie et que les mandataires et contribuables sont de plus en plus conscients de leur devoir et du rôle que joue le ministère pour les aider à s'en acquitter. C'est avec plaisir que je répondrai maintenant, en concertation avec mes fonctionnaires, aux questions des membres de la commission.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. le ministre. J'invite maintenant Mme la députée de Beauce-Sud et porte-parole de l'opposition à faire ses remarques préliminaires.

Mme Diane Leblanc

Mme Leblanc: Alors, merci, M. le Président. Je tiens à souhaiter la bienvenue à notre nouveau ministre du Revenu et ainsi qu'à toute son équipe. J'ai vu dans le curriculum de M. le ministre qu'il avait une formation en génagogie; alors, je suis certaine qu'il pourra mettre ses compétences, sa formation à contribution pour essayer de rehausser le niveau de qualité ou encore les nombreux problèmes du service à la clientèle. On aura l'occasion de longuement en parler au cours de l'étude de ces crédits. Je veux lui souhaiter bonne chance, parce que, vous savez, le ministre est le quatrième ministre qui est mon vis-à-vis depuis que j'ai été nommée il y a deux ans. Alors, il faut dire que la durée de vie des ministres du Revenu dans ce gouvernement-là n'est pas très, très longue. On va espérer qu'il aura un peu plus de temps pour lui permettre vraiment d'effectuer les virages, comme je vous disais tantôt, qui sont nécessaires.

Il y a toujours au sein du ministère du Revenu... les citoyens continuent toujours de se plaindre des décisions, des services qu'ils reçoivent ou encore qu'ils ne reçoivent pas. Et, plus souvent qu'autrement, ils se plaignent de la façon dont ils sont traités, de l'accès à l'information ou encore du peu d'information qui est compréhensible. On sait que ça a été longuement mis en lumière par différents organismes qui travaillent avec le ministère du Revenu qui représentent les particuliers, les contribuables, les mandataires, et on sait qu'il existe au sein du ministère du Revenu un problème de culture. Selon les observateurs, selon les gens qui travaillent avec le ministère du Revenu et selon plusieurs... Je suis certaine qu'en faisant du bureau de comté les députés seront d'accord avec moi pour dire qu'on a développé au sein du ministère une attitude qui nuit de façon considérable à la qualité des relations entre le ministère et ses interlocuteurs, et il semble que ce problème-là est imprégné dans le tissu même du ministère, se retrouve dans l'ensemble des directions et à plusieurs échelons de la hiérarchie.

Quand je dis ça, je fais référence à un mémoire qui avait été déposé en 1995 par l'Association de planification fiscale et financière, et il semble, à la lecture du rapport du groupe sur l'allègement réglementaire,

que les problèmes perdurent encore au ministère du Revenu. On dit que l'approche du ministère est extrêmement légaliste et souvent dépourvue de sens pratique, et, dans le cadre des procédures de vérification et d'opposition, le contribuable est souvent confronté à une attitude qui est intransigeante. Ce qui est essentiellement un processus administratif devient bien souvent un processus quasi judiciaire.

Alors, des changements d'attitude, M. le ministre, contrairement à des changements de politique, sont toujours plus difficiles à opérer, et ces changements-là, je pense bien, vous comprendrez, requièrent une volonté très claire de la part des élus, de la part des dirigeants du ministre. Et je suis contente, parce que, quand j'ai lu le communiqué qui faisait mention de la nomination de notre nouveau ministre du Revenu, on disait que, avec ses 7 000 fonctionnaires, l'un des premiers objectifs du ministre sera d'essayer de rendre encore plus humain le système. Alors, je peux lui dire que cette déclaration-là a été très bien reçue de la part de l'opposition officielle et qu'on va justement essayer de voir à lui faciliter la tâche. On sait que c'est une déclaration... Je tiens à vous citer que c'était dans *Le Nouvelliste* de Trois-Rivières qu'il a déclaré ça.

On perçoit encore, vous savez, beaucoup de frustration auprès de ceux qui, par la nature de leur profession, ont le plus souvent à intervenir auprès du ministre, et puis je pense qu'à cet égard-là leurs commentaires sont des plus pertinents et valables et j'invite le ministre à prendre connaissance de tous les rapports qui ont été publiés — les groupes de travail qui ont fait des études sur les relations du ministère du Revenu... entre les contribuables et les mandataires, les groupes-conseils, les fiscalistes, et tout ça — je pense qu'il en apprendra beaucoup sur les changements à opérer au ministère du Revenu.

On sait qu'un des objectifs de la vérification — parce que la vérification, c'est un élément fondamental du ministère du Revenu — ça devrait être que les cotisations émises ne soient pas, dans la mesure du possible, contestées par les contribuables et, par conséquent, que les points en discussion soient agréés à la fin d'une vérification. On pense que de cette façon-là il y aurait des économies importantes qui pourraient être réalisées, puisque le recours aux étapes subséquentes serait réduit au minimum. Or, quand on regarde les statistiques du ministère à cet égard-là, on peut voir qu'il y a énormément de contestation, beaucoup d'opposition, et, dans bien des cas — je pourrais dire au moins 50 % des cas — les décisions sont maintenues. Ça veut dire que, dans 50 % des cas, les contribuables avaient raison de s'opposer au ministère du Revenu sur les cotisations qu'ils ont reçues. Et ça, pour moi, ce n'est pas un bon signe, ce n'est pas un signe que ça va bien, ce n'est pas un signe que la gestion du ministère du Revenu est bien évaluée. Je pense qu'il y a beaucoup de travail à faire au niveau de la vérification, auprès de l'attitude légaliste, justement, qu'on prend au ministère vis-à-vis des contribuables et qui fait en sorte que, la plupart du temps, quand on reçoit un avis de cotisation du ministère ou un appel du ministère... Je pense qu'à peu près tout le monde est nerveux, tout le monde a peur d'être coupable avant même de savoir qu'ils ont fait quelque chose.

Alors, on sait qu'en 1998-1999, par exemple, il y avait 16 000 dossiers qui avaient fait l'objet d'une opposition. En 1999-2000, c'est 19 841 dossiers qui ont fait l'objet d'une opposition. Et, là-dessus, bien il y en a 46 % qui ont fait l'objet d'une révision à la baisse ou encore d'une annulation complète de la cotisation. Alors, c'est beaucoup, beaucoup de dossiers où les contribuables, comme je vous le disais, avaient raison de s'opposer.

Alors, l'approche envers les contribuables, M. le ministre, je pense bien qu'elle doit être caractérisée surtout par un souci d'équité fiscale — ça, tout le monde en convient — mais également par une attitude d'ouverture. On souhaite que le ministère modifie sa mentalité, sa culture qui est décrite comme valorisant davantage le fait de prendre les contribuables en défaut plutôt que d'être centrée sur le service à leur rendre. Et, à cet égard-là, bien la déclaration du ministre — c'est toujours dans *Le Nouvelliste* de Trois-Rivières en date du 9 mars — disant qu'il ambitionnait de revaloriser le rôle de ses fonctionnaires et souhaite leur donner le coup de pouce nécessaire — puis, là c'est entre guillemets, ça veut dire que c'est une citation directe — «pour permettre de recueillir le maximum de revenus pour le gouvernement du Québec si on veut avoir de l'argent à dépenser dans nos programmes sociaux, et autres», là, bien, ça ne peut pas faire autrement que de me faire un petit peu grincer les dents, parce que je me dis: Je pense qu'on est encore... on va encore continuer sur la même mentalité où on veut absolument prendre le contribuable en défaut pour essayer de récupérer le plus d'argent possible. Moi, ça me fait un petit peu titiller, cette déclaration-là, parce que je pense qu'il faut plutôt essayer de trouver une façon plus humaine, plus ouverte de faire affaire avec les contribuables du Québec.

● (14 h 30) ●

Au niveau du processus d'opposition, il ne semble pas que l'attitude qui a été déjà décrite dans le mémoire de l'APFF, l'Association de planification fiscale et financière, ait été modifiée beaucoup au niveau des oppositions. On constate encore que l'attitude du ministère est plus orientée vers soit la défense ou la justification de la cotisation plutôt que vers l'exercice, en quelque sorte, d'un rôle d'arbitre ou de réviseur impartial entre le cotiseur et le contribuable. Et ça, je pense que c'est un élément important pour lequel le ministre devra apporter une attention particulière, car c'est ce qui fait que souvent le contribuable se sent cerné, se sent traqué par le ministère du Revenu. C'est que, même lorsqu'il va en opposition, il a l'impression que sa déclaration n'est pas vraiment revue de façon impartiale, mais que le ministère essaie plutôt de protéger ses arrières.

Vous savez, en 1994, l'APFF disait qu'il pouvait s'écouler de 15 à 19 mois avant qu'un dossier en opposition ne soit traité. Et, en 1994 toujours, on disait qu'il fallait réduire... le ministère devait réduire d'un maximum de six mois le délai d'émission de la décision dans le cas d'une opposition.

Alors, on aura l'occasion de regarder, M. le ministre, depuis l'application de la nouvelle loi qui fait en sorte que les contribuables n'ont plus à payer lorsqu'ils s'opposent, on va vraiment vérifier si les craintes que le ministère nous disait avoir pour ne pas

voter ce projet de loi là, si ça c'est bel et bien concrétisé ou si ça sera plutôt le contraire.

Alors, je pense bien, moi, qu'on est encore très loin de la coupe aux lèvres en ce qui concerne les engagements ministériels et les relations entre les contribuables et les mandataires du ministère du Revenu. Je pense qu'on va devoir, là, s'arrêter pour les remarques préliminaires, parce que je préfère qu'on accorde beaucoup plus de temps aux questions et réponses que nous pourrions obtenir de la part du ministre. Merci.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, Mme la députée de Beauce-Sud et porte-parole de l'opposition... Maintenant, j'ai reconnu M. le député d'Abitibi-Ouest pour ses remarques préliminaires.

M. François Gendron

M. Gendron: Oui, merci, M. le Président. Je voudrais saluer le nouveau ministre, lui souhaiter la plus cordiale bienvenue, la meilleure des chances dans le nouveau ministère, ainsi que son personnel politique et le personnel qui l'accompagne. Et, d'entrée de jeu... c'est parce que je trouve que c'est le moment, c'est toujours la place, lors de l'étude des crédits, même je suis d'accord avec la critique de l'opposition qu'il faut prendre plus de temps, lors de l'étude des crédits, approfondir certaines réalités du ministère.

Je trouvais correct que, d'entrée de jeu, le ministre rappelle la mission du ministère, rappelle surtout la vision stratégique ou les éléments de plan stratégique qui devraient être la responsabilité de chaque ministre de s'assurer par contre que, si on se donne la peine, à l'intérieur d'un ministère, de faire un plan stratégique, il est capital et important de prendre toutes les mesures pour s'assurer que les objectifs fixés, à tout le moins, on s'approche des objectifs fixés en termes de résultats palpables et concrets.

Moi, également, je veux participer à l'étude des crédits, et je vais revenir avec un certain nombre de questions, mais je voudrais quand même camper quelques réalités que je trouve qui ont été bien campées par la critique de l'opposition, sincèrement, et c'est le moment de le rappeler. Le ministère du Revenu, c'est évident que, s'il ne perçoit pas qu'il est un ministère à clientèle et qu'il est fondamental, bien sûr, de ne pas toujours donner raison aux plaignants ou aux contribuables, surtout sur des principes comme l'équité fiscale — je ne pense pas qu'il y ait de problème à ce niveau-là — il n'y a personne qui ne sera pas en accord que un État responsable, un gouvernement responsable avec des élus politiques responsables doivent toujours viser à ce que la collecte légale et légitime des fonds publics se fasse, qu'on tente le plus possible d'éviter tout ce qui s'appelle le travail au noir, les pertes fiscales.

Mais, en même temps qu'on dit ça, il faut également dire, puisque c'est un ministère à clientèle, que la plupart des Québécois normalement constitués savent que, pour que l'État soit capable de redistribuer, comme c'est son rôle, dans divers créneaux — parfois, c'est le social, parfois, c'est l'éducatif, parfois, c'est le culturel, parfois, c'est le transport — il faut être capable

de redistribuer, il faut collecter adéquatement mais il faut collecter avec respect des contribuables, avec ouverture.

Parce qu'on ne veut pas dire d'une main: Nous sommes les contribuables les plus taxés en Amérique du Nord. Il y a une raison... ce n'est peut-être pas le moment de refaire ce débat-là. Il y a des raisons, elles s'expliquent. La société québécoise a fait des choix de société qui font que, si on veut redistribuer, si on veut être plus progressifs dans les tables d'impôt, ainsi de suite, et si on est un État national qui assume des responsabilités nationales même si, sur le plan constitutionnel, on n'a peut-être pas le statut, mais on se comporte à plusieurs égards comme si nous l'avions, et ça, quel que soit le gouvernement.

Ce n'est pas illégitime de le faire. À chaque fois qu'on a testé les Québécois là-dessus, je n'ai pas entendu de Québécois, moi, qui ne voulaient pas de Communication-Québec, parce que les Québécois souhaitent être bien informés. Alors, quand on vient se faire doubler par les «feds», c'est évidemment que ça coûte quelque chose, parce que là, on dédouble un service pour rien, puis les fédéraux arrivent avec leur Communications Canada, puis ils mettent le sport au service, entre autres, de la promotion de l'unité canadienne. Mais, ça, qu'est-ce que vous voulez? Il faut vivre avec des folies comme ça. Et, durant le temps qu'on vit avec des folies comme ça, bien, il y a un coût; il y a un coût social, et ça prend des impôts.

Là où je rejoignais la critique, c'est équité fiscale, oui. Approche légaliste, j'ai de la misère avec ça. J'ai beaucoup de misère avec l'approche très légaliste du ministère, et je trouve qu'elle avait raison de dire: Il faut faire attention là-dessus. Il vaut mieux avoir une approche d'ouverture, une approche humaine qui fait qu'on est conscient que, si le contribuable se sent considéré correctement... Au global, est-ce que tout le monde va marcher dans cette ouverture-là? Malheureusement, ce n'est pas le cas pour tout le monde. Mais c'est le cas pour la grande majorité des contribuables, et ça, il faut toujours l'avoir en tête, et je me tourne vers ces fonctionnaires du ministère du Revenu. Ce n'est pas contre vous autres, je veux dire; je suis convaincu que c'est toujours difficile, mais ça l'est pour tout le monde quand on a l'impression qu'on n'est pas considérés comme du monde, qu'on n'est pas considérés comme des êtres humains.

Et c'est évident, moi, comme député depuis 25 ans, j'ai eu pas mal de gribouille avec le ministère du Revenu, puis j'aimerais en avoir de moins en moins, mais ce n'est pas mon cas, pour toutes sortes de raisons. Alors, il doit y avoir quelque chose qui ne marche pas. Et je ne crois pas que c'est une critique négative, mais c'est le moment, un nouveau ministre. Puis, moi aussi, je l'avais lue, sa déclaration. Hé! que je l'ai trouvé bien intentionné, et je souhaite qu'il le demeure. Je souhaite qu'il le demeure, bien intentionné. Mais, pour demeurer bien intentionné, il faut également s'assurer d'être d'une vigilance constante, d'avoir des objectifs clairement définis et avoir des moyens et des méthodes pour, de temps en temps, évaluer puis mesurer les objectifs fixés.

Et je le fais ouvertement, parce que ce n'est pas une critique. Je dis: L'occasion est belle, dans les remarques préliminaires, de dire: Quand on regardera...

Puis je faisais juste tourner les pages dans le dernier rapport de l'an dernier; on va y revenir dans le débat, là, mais le rapport annuel 1999-2000, parce qu'évidemment celui de la présente année n'est pas encore sorti. Il arrive des affaires, des fois, là, tu sais, je cite juste un exemple, là. On avait dit: Bon, bien, tel délai dans des temps de réponse: Wouh! 5 %, une année plus tard. Ce n'est pas tout à fait ce qu'on appelle la performance; -5, c'est un exemple. On y reviendra.

Alors, là, moi, je ne sais pas, me semble que ça me prendrait des étoiles de bonnes explications. Parce que si, à chaque fois, le ministère du Revenu fixe des objectifs plus performants puis on les rate, on rate la cible, ça prend des explications serrées. Et il faut viser que ça arrive le moins possible, que ça se présente le moins possible.

Je regarde au niveau des avis d'opposition, parce que j'en ai traité plusieurs — c'est souvent le travail des députés. Les délais, ça n'a pas de bon sens. Ça n'a pas de bon sens, les délais pour un avis d'opposition. C'est beaucoup trop long. Donc, il y a un gros travail à faire, et sur le fond et sur la forme. Parce que, sur le fond, souvent, le ministère du Revenu, lui, il a raison; il a raison. Pourtant, vous avez affirmé, M. le ministre, que c'est basé sur le principe de l'autocotisation. Ah bon! Alors, il me semble qu'il y a de quoi qui ne marche pas. Auto, ça veut dire soi-même, ça veut dire le concerné. Alors, comment ça se fait que, là, je suis traité avec beaucoup de considération dans le principe de l'autocotisation, mais il y en a un peu moins quand c'est le temps de vous expliquer que votre avis est tordu. Alors, là, de temps en temps, moi, je voudrais que mes contribuables, on ait l'impression qu'ils sont relativement écoutés.

Alors, on verra ça tantôt, mais c'était au chapitre des remarques préliminaires. Je pense que c'est toujours une occasion privilégiée quand il arrive un nouveau ministre du Revenu, en particulier, de dire que c'est un service qui, normalement, est axé sur les citoyens. Il y a des obligations fortes; ça, je n'en disconviens pas. Percevoir les impôts, moi, je serais d'une rigueur terrible, pour essayer de ne pas en échapper.

Moi, je n'ai pas de trouve avec votre remarque en disant: Un ministre du Revenu qui vise à collecter tous les fonds qui doivent être perçus, moi, je ne tremble pas avec ça, puis je n'ai pas de trouble, tu sais, ça ne me dérange pas, puis je ne vois pas là de partie négative. C'est correct ça, c'est sa première mission; il faut la faire, la collecte. Mais il faut la faire avec énormément d'ouverture puis il faut la faire en s'assurant que le citoyen dira de son ministère du Revenu: Bien, je les ai trouvés corrects. J'ai trouvé qu'ils m'ont donné des explications qui me permettaient de sentir qu'il y avait là une espèce d'équité fiscale, mais, en même temps, un sens d'ouverture pour bien comprendre la nécessité de percevoir les sommes, mais de temps en temps, écouter les arguments des contribuables.

C'est surtout sur ces angles-là que je voulais attirer votre attention. Par contre, je voudrais donc que vous ne perdiez pas l'objectif, à chaque année, qui que ce soit qui a la responsabilité ministérielle du Revenu, d'avoir des objectifs, de prendre des moyens pour les atteindre et d'être rigoureux sur les bonnes cibles.

● (14 h 40) ●

Or, les bonnes cibles, ça ne pas être juste la collecte. Il y a d'autres choses, là, dans le respect des clientèles, et je pense que le rapport annuel le rappelait, et on aura l'occasion, lors de ce quatre heures pour aujourd'hui puis une autre heure, de toucher des points plus spécifiques sur lesquels j'aimerais participer, mais toujours dans un esprit très, très positif pour s'assurer que, si on en parle, bien, de part et d'autre, l'État québécois prendra les moyens que le ministère du Revenu devienne le ministère le plus apprécié et le plus aimé des Québécois et des Québécoises. Alors, ça veut dire qu'il y a de la job à faire. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. le député d'Abitibi-Ouest. Est-ce que d'autres membres de la commission ont des remarques préliminaires? Pas de remarques préliminaires.

Discussion générale

Alors, avant de débiter, simplement vous faire remarquer que chaque intervention, vous avez 20 minutes, et le ministre, lui, à chaque question, a 20 minutes pour y répondre. Je vais adopter le principe de l'alternance, mais tout en soulignant que j'espère que les discussions vont être le plus fructueuses possible. Mme la députée de Beauce-Sud, vous pouvez commencer.

Non-disponibilité des tableaux synthèses des engagements ministériels

Mme Leblanc: Oui, en espérant, M. le Président, que le ministre sera d'accord avec moi que, lorsque les questions sont courtes, on va essayer de répondre le plus rapidement possible, de façon à ce que les contribuables du Québec, les citoyens du Québec puissent obtenir le maximum de réponses aux questions qui peuvent se poser.

On va débiter le questionnement avec les engagements ministériels. À chaque année, on a coutume de retrouver dans le livre des crédits les engagements de l'année dernière et les engagements de l'année présente. Cette année, l'information est totalement absente du livre des crédits. Je ne sais pas si... Pour faire référence au ministre, on avait, dans le cahier des crédits 2000-2001, à la page 21, un tableau qui était facile à comprendre et, dans un coup d'oeil, on pouvait voir où le ministère avait augmenté sa cote, sa performance et où il avait pu diminuer, et tenter d'obtenir des informations là-dessus.

En février dernier, on s'est adressé — au bureau du whip en chef de l'opposition officielle — chez vous pour obtenir accès... En fait, ce qu'on voulait, c'est obtenir la dernière fiche détaillée produite sur l'état de la situation des engagements ministériels avec les pourcentages d'atteinte des objectifs. Alors, on a été stupéfait d'apprendre, M. le ministre, ce que vous nous avez répondu par le biais de M. Lionel Cloutier: «Nous avons le regret de vous informer que l'accès aux documents demandés vous est refusé en totalité.» Alors, moi, je me demande bien pourquoi, comment on peut

refuser l'accès à des engagements ministériels qui sont supposés être publics? Ça, c'est une très, très bonne question.

Quand on regarde les engagements de l'année dernière et puis qu'on regarde ceux qui étaient... Parce que, finalement, le seul document qu'on a de disponible et avec lequel on peut travailler, c'est celui du rapport annuel 1999-2000 qui a été déposé le 31 décembre. Alors, quand on regarde ça, on regarde que, au niveau de l'Accueil des visiteurs, à Réponses à l'intérieur d'un délai de 20 minutes, on a baissé de 1,4 %, en 1999-2000, par rapport à 1998-1999. Donc, encore une fois, on n'a pas atteint nos objectifs, on n'a pas rehaussé les objectifs. Le pourcentage d'atteinte devrait toujours être de 100 %; on est à 62 % dans ce cas-là.

Si on regarde les Services de renseignements offerts à la clientèle, l'Accueil des visiteurs, alors là, on a une variation en moins de 1,7 %; au niveau des Appels téléphoniques, on a une variation en moins de 4,5 %; et au niveau des Lettres, on a une variation de 2,4 %. Alors, malgré une baisse du volume — parce qu'il y a eu une baisse du volume d'appels reçus ou de visiteurs qui se sont présentés au ministère du Revenu — le ministère n'a pas réussi à augmenter l'atteinte de ses objectifs.

Si on y va au niveau de l'indicateur de performance qui s'appelle les Délais de remboursement, Remboursements d'impôts en 28 jours, eh bien là, on s'est amélioré un petit peu de 5 %. Ce n'est quand même pas si mal, on atteint 74 %. Mais au Remboursement de la TVQ ou de la TPS, bien là on a perdu six points, 6 %, parce qu'on est rendu à 67 %, alors que l'année précédente, on était à 73 %.

Quand on regarde le Remboursement, les volumes annuels, pourtant, les remboursements d'impôts ont augmenté de 6 %, les remboursements de TVQ ont augmenté de 4 %, et c'est au niveau des remboursements de la TVQ et de la TPS qu'on réussit le moins à atteindre les objectifs. Alors, c'est un petit peu spécial; ça demande des explications pourquoi ça s'est produit comme ça. Pourtant, il y a eu une augmentation des effectifs de 432, si je me souviens bien, en 2000, par rapport à l'année 1999. Comment ça se fait qu'on n'a pas réussi, avec 432 employés de plus — c'est quand même énorme — à augmenter les objectifs?

Quand on regarde la délivrance d'un nouvel avis de cotisation, eh bien, là, en 1999-2000, on a baissé de 4,5 % par rapport à l'année 1998-1999. Alors, encore là, ce n'est pas reluisant. Et, ce qui est bizarre, c'est que, cette année, au lieu de nous donner les engagements ministériels, vous avez produit la déclaration de services aux citoyens qu'on vient tout juste d'avoir. Et j'ai regardé dans la déclaration de services aux citoyens, on ne retrouve plus la délivrance d'un nouvel avis de cotisation ou plutôt... oui, je pense que c'est ça.

Les décisions sur opposition. Eh bien, les dossiers traités en moins de six mois — parce que c'est l'objectif du ministère — on a réussi dans 51 % des cas, ce qui est une évolution de 7 % à la hausse, ce qui est quand même énorme, parce que le ministère avait formulé d'énormes craintes lorsque j'avais déposé le projet de loi n° 390 qui faisait en sorte de suspendre les paiements tout le temps que l'opposition durait, et le ministre à l'époque m'avait répondu: Bien, on a peur que

les gens s'opposent simplement pour retarder le paiement de leur cotisation. Et puis, finalement, on se rend compte que le ministère réussit à traiter plus de cas maintenant en moins de six mois qu'avant. La raison, c'est-à-dire parce que, maintenant, le ministère ne fait plus d'argent, ne collecte plus d'argent tout de suite, que, tout d'un coup, il a décidé de rehausser sa performance à cet égard-là? C'est des bonnes questions, puis qui ont besoin, je pense bien, de réponses.

Alors, au niveau des engagements ministériels, il y a beaucoup de choses à dire, parce que les statistiques ne nous disent pas tout. Les statistiques, on le voit, là, quand on les regarde comme il faut, ça comporte des distorsions. Si on regarde, par exemple, l'accueil des gens au ministère, là — réponse à l'intérieur de 20 minutes — ça a diminué de 1,4 %. Et cette légère diminution là, elle est là, mais malgré une baisse nombreuse d'accueils de l'ordre de 1,7 % et malgré le fait que le ministère a extensionné ses heures d'ouverture du 1er mars au 1er mai 2000.

Ensuite, on se demande pourquoi 20 minutes? Est-ce que, 20 minutes, c'est normal qu'on attende 20 minutes? Quand vous allez chez le médecin, vous attendez 20 minutes, je suis certaine que vous n'aimez pas ça, là, mais on sait bien qu'il faut passer par là; alors, on attend. Au ministère du Revenu, c'est le moins le fun, parce qu'on sait que, la plupart du temps, il faut leur laisser de l'argent quand on part. Alors, c'est sûr que l'attitude n'est pas pareille.

Au niveau des réponses aux appels téléphoniques, ça a diminué aussi de 1,4 %, et ça, malgré une diminution du nombre d'appels de 4,5 %, et encore là, une extension des heures de service. Le ministère jugeait l'année dernière que les résultats étaient encore très en deçà des objectifs. Alors, cette année, il fait pire, mais là, on ne sait pas, le nouveau ministre, comment il va commenter ces nouveaux résultats là.

Alors, au niveau des réponses aux lettres à l'intérieur de 35 jours, on voit qu'il y a une légère progression. Mais le ministre, l'année dernière, jugeait que les résultats étaient très en deçà des objectifs. J'ai hâte de voir ce que le ministre va nous dire avec un taux d'atteinte de 64,8 %.

Au niveau du taux d'abandon des appels, eh bien, on était à 7 %, en 1998-1999, et en 1999-2000, on est à 9,5 %, ce qui fait qu'il y a 2,5 % de plus de gens qui ont abandonné le temps d'attente des appels. Oui, ça, ça veut dire que 7 à 9,5, c'est une augmentation quand même de 30 % du taux d'abandon des appels, ce qui est énorme. Je ferai remarquer au ministre, là, que, même si les chiffres sont petits, ça n'en dénote pas moins, là, que c'est important au niveau du taux d'abandon des appels.

● (14 h 50) ●

Et, quand on regarde aussi les appels, on regarde que les anciennes statistiques du ministère étaient: réponse à l'intérieur d'une minute, réponse entre une et trois minutes et taux d'abandon des appels, bon. Alors, ça, ça ne tient pas compte du temps moyen des appels, là. Parce que, si on tenait compte du temps moyen des appels, on pourrait se rendre compte que ça serait beaucoup plus important que ça. C'est ce qu'on voit, surtout dans les périodes, là, par exemple, du mois d'avril, mai, juin, là, lorsque les gens attendent après leur remboursement d'impôts, puis ils ne reçoivent pas

leur chèque, ils appellent au ministère. Ils ont un changement de compte à faire, un changement d'adresse ou autre. Alors, je suis certaine que le taux d'achalandage est très élevé et que, à ce moment-là, le temps moyen d'attente, parce qu'on n'en tient jamais compte dans les statistiques du ministère, ça doit être quand même assez important. Ça serait intéressant qu'on ait des indicateurs de performance qui nous indiquent clairement, là, ces choses-là, le temps moyen d'attente plutôt que le nombre d'appels répondus en bas d'une minute ou entre une et trois minutes, ou encore, le taux d'abandon des appels.

Parce que, vous savez, admettons, sur deux appels, qu'on répond à l'intérieur de 30 secondes; le deuxième, on répond mais après 30 minutes, hein? Alors, les statistiques du ministère vont dire qu'un appel sur deux a été répondu à l'intérieur d'une minute; c'est vrai. Sauf qu'on ne tient pas compte du temps moyen d'attente des appels qui est quand même assez élevé, parce que, si on tient compte, là, que 30 secondes et 30 minutes, ça commence à faire beaucoup de distorsion au niveau... Je pense que le ministre est capable de comprendre ça, effectivement.

Au niveau des plaintes écrites, traitées en 35 jours, encore là, il y a une grosse différence — moins 14 %. Ça fait mal ça, moins 14 %. On est passé de 60,4, en 1998-1999, à 46,4, en 1999-2000. Alors, au niveau des plaintes écrites, les plaintes écrites totales ont augmenté de 1076, en 1998-1999, à 1482, en 1999-2000. Ça veut dire une augmentation de 37 % des plaintes. Alors, ce chiffre-là est, selon moi, catastrophique. Ça démontre que les citoyens sont de plus en plus insatisfaits des services qu'ils reçoivent du ministère.

Et, quand on regarde le dernier rapport du Protecteur du citoyen 1999-2000, il y a une diminution de 3,2 % entre les plaintes fondées auprès du Protecteur du citoyen en 1999-2000, par rapport à 1998-1999. Mais, ce qu'il faut retenir, M. le ministre, c'est que le nombre de plaintes fondées demeure le plus élevé parmi tous les ministères et organismes gouvernementaux. Alors, on voit que, par rapport à 1997-1998, il y a eu une légère amélioration mais c'est quand même pas représentatif, pas assez représentatif. Je pense qu'il y a place, nettement, à beaucoup d'amélioration.

Ça a fait en sorte que, bien, c'est sûr, ça vous donne des articles dans les journaux qui ne sont pas toujours intéressants, hein? *Revenu-Québec, une méfiance quasi unanime*, un article de Gilbert Leduc, du *Soleil*; ensuite un autre, toujours de Gilbert Leduc: *Le virage client est loin d'être facile au ministère du Revenu*. Alors, je pense qu'il y a beaucoup, beaucoup de travail à faire, et j'aimerais que le ministre réagisse justement à ses engagements ministériels là, à toutes les questions que j'ai posées. D'abord, pourquoi ils sont disparus du cahier des crédits? Pourquoi on ne peut plus les retrouver sous forme de tableaux faciles à lire et faciles à comprendre? Et, en fait, pourquoi il y a des augmentations alors qu'il y a eu une augmentation de 432 employés au ministère du Revenu l'année dernière? J'attends vos réponses. Merci.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, Mme la députée. M. le ministre.

M. Julien: Merci, M. le Président. Avant de répondre aux questions précises de la députée de l'opposition, c'est parce qu'elle a cité une petite déclaration que j'avais faite dans *Le Nouvelliste* où elle disait que j'irais chercher le maximum évidemment des argents en termes d'équité. Ça m'apparaissait fondamental de le dire, parce qu'on évalue à des pertes d'environ 4 millions par jour. Alors, si vous mettez ça aux téléspectateurs pour qu'ils saisissent bien, 4 millions par jour d'argents qui ne sont pas perçus, quatre millions par jour qui ne va pas dans la santé, qui ne va pas dans l'éducation, qui ne va pas dans l'économie, dans le social, dans la culture, je pense que, ça, c'est important.

Quant aux oppositions, vous avez à peine 3 % de nouveaux taux de cotisation qui sont envoyés où effectivement il y a des discussions, et je pourrais vous donner des chiffres. Par exemple, on a envoyé 5 611 722 pour les particuliers; 350 312 des particuliers, nouvelles cotisations; pour les sociétés, 298 151; donc, on se ramasse avec quelque chose comme 10 000 avis d'opposition, ce qui ne fait pas beaucoup sur le total.

Mais, ceci étant dit, comme mon collègue de l'Abitibi mentionnait tout à l'heure, il faut encore améliorer plus notre performance. Mais j'ai quand même donné des ordres de grandeur, parce qu'on peut dire beaucoup de choses.

Première question que vous m'avez posée, Mme la députée de Beauce-Sud, c'est: Pourquoi que, cette année, ça n'a pas apparu? Avec la nouvelle loi que nous avons sortie sur les administrations, toutes ces données-là vont apparaître dans le rapport annuel; elles vont être maintenant dans le rapport annuel, où les engagements seront déposés en termes de révision de comptes et autres. C'est pour ça que ça n'apparaît cette année.

Atteinte des objectifs en matière de service à la clientèle

Cependant, je vous inviterais aux questions: Réponses et demandes de renseignements de l'opposition officielle. Vous avez ce cahier-là, j'imagine? Alors, si vous allez à la page 145, parce que les chiffres qui sont là sont beaucoup plus récents — là, je pense qu'on peut les regarder — alors, vous savez que la colonne de gauche est 1999-2000, la colonne de droite, 2000-2001.

Alors, l'engagement 3: Répondre à la citoyenne ou au citoyen dans la minute qui suit son appel téléphonique, 1999-2000, vous en aviez 56 %; 2000-2001, jusqu'en décembre, parce qu'on n'a pas encore les chiffres de janvier, février et mars, nous étions à 65 %.

Si vous allez, par la suite, à l'engagement 4: Accueillir la citoyenne et le citoyen à nos comptoirs de services au plus tard 20 minutes après leur arrivée, 1999-2000 — c'est ça — 96,8 % en 20 minutes, et 2000-2001, 95,1 %. Alors là on peut voir qu'il y a effectivement une légère baisse. Cependant, les trois derniers mois n'apparaissent pas dans les données statistiques. Vous allez voir que janvier, février, mars, on ne les a pas encore, mais on se rend compte qu'il y a eu une baisse effectivement, mais elle est quand même minime.

Si vous allez à l'engagement 5: Répondre à la citoyenne ou au citoyen au plus tard 35 jours après la

réception de leur lettre, même chose: 1999-2000, 64 %; 64 % en 2000-2001, et vous avez encore là, janvier, février, mars qui n'apparaissent pas.

Si vous allez à l'engagement 6: Expédier à la citoyenne ou au citoyen le remboursement d'impôt au plus tard 28 jours après la production de leur déclaration de revenus, bien encore là, vous allez sur le tableau. Alors là vous avez 74 %, en 1999-2000, et 67 %, en 2000-2001 mais vous avez pas janvier, février, mars. Donc, c'est difficile d'avoir exactement le même chiffre, mais ça vous donne quand même les ordres de grandeur.

Et puis, ma sous-ministre me fait aussi penser que, lorsque vous allez, par exemple, à l'engagement 6, le premier petit carré en haut de 1999-2000, vous remarquerez que le mois de mars est probablement un des plus gros mois. Vous avez mars, avril 1999, 800; mai 1999, 777, et mars, 694. Alors, les trois mois évidemment jouent sur la statistique, ce qui fait qu'on va attendre de voir les trois prochains pour voir si, effectivement, il y a une baisse ou si c'est stable ou si ça a augmenté. On aura le résultat de ces trois mois-là.

A l'engagement 7, c'était à la page 148: Expédier à la citoyenne ou au citoyen le remboursement de TVQ, de TPS au plus tard 30 jours après la réception de leur demande de remboursement. Vous avez, en tenant compte toujours des trois mois: 67 %, 1999-2000; 73 %, 2000-2001.

Si vous allez: À la suite d'une demande de la citoyenne ou du citoyen, expédier un nouvel avis de cotisation au plus tard 21 jours après la fin des échanges, alors là, vous allez en bas, vous avez 63 %, 1999-2000; 66 %, 2000-2001, on attend toujours les trois mois.

L'engagement 9: Expédier à la citoyenne et au citoyen ayant signifié un avis d'opposition la décision du ministère au plus tard six mois après la réception de cet avis, vous avez 51 %, en 1999-2000, et vous avez 64 %, 2000-2001. Et, encore là évidemment, il vous manque les trois mois.

L'engagement 10: Répondre à la plainte écrite formulée par une citoyenne ou un citoyen au plus tard 35 jours après sa réception, 46 % en 35 jours, 1999-2000; 76 % dans les 35 jours ou 10 jours après le délai, de 76 % en 2000-2001. Alors, évidemment il y a toujours les trois mois.

● (15 heures) ●

En gros, c'est à peu près les questions que vous avez posées. On se rend compte qu'il y a encore des éléments à améliorer, mais on a quand même performé dans beaucoup. Il est clair que, lorsqu'on fera le rapport annuel où on va revoir tous ces engagements-là, là, on aura vraiment la lecture plus juste sur les trois derniers mois de l'année. Mais, si on regarde les tendances, à tableau près, je pense que ça a très bien évolué à ce niveau-là.

Alors, il y avait une question aussi que vous m'avez posée concernant... je pense que c'était le niveau de satisfaction, hein? Vous avez parlé beaucoup de satisfaction des particuliers face au ministère du Revenu, des plaintes?

Mme Leblanc: Ils disent qu'elles sont les plus élevées au ministère du Revenu que dans tous les autres ministères et organismes du gouvernement.

M. Julien: Oui. Alors, lorsqu'on regarde, par exemple... il y a eu un sondage de fait — inquiétez-vous pas, il n'est pas nominatif, il est correct là — par... Non, mais je ne prends pas de chance, je le dis tout de suite. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Julien: Avec les expériences que nous avons vécues. C'est la première question que j'ai posée d'ailleurs à mes collègues. Alors, on a fait un sondage par Léger & Léger et qui parle du niveau de satisfaction des particuliers, puis si vous permettez, j'aimerais ça, vous faire des commentaires. Puis Léger & Léger, il est reconnu, tous les partis l'utilisent d'ailleurs, et au fédéral en particulier.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Julien: Alors, voilà. Si vous avez de 1 à 5, d'une façon ou d'une autre, vous savez, peu importe ce qu'on peut penser, nous, ce qui est important, c'est d'avoir l'heure juste parce que c'est là-dessus qu'on se base après ça pour faire nos corrections ou apporter des ajustements.

Alors, le niveau de satisfaction des particuliers, le délai de réception du formulaire de déclaration de revenus, ça, ils sont bien contents, ça va vite: 4,16 — entre 1 et 5, c'est les niveaux de satisfaction: très satisfait à 5, entre 3,5 et 4,1, ça donne assez satisfait, puis après ça, c'est neutre. Alors, quand vous êtes à 4,16, ça veut dire que les gens sont satisfaits. Dans le très satisfait, je n'ai pas besoin de vous dire qu'on n'en a pas. Mais, 4,16 dans satisfait; que l'on fasse preuve de courtoisie, de réceptivité et d'ouverture à votre endroit: 4,4; que vous obtenez une information pertinente répondant vraiment à vos besoins: 3,9; que l'information reçue soit exacte: 3,9; que l'on vous informe sur l'ensemble de vos obligations: 3,9; le délai de réception du remboursement d'impôts: 3,7; que les locaux soient accessibles: 3,7; la facilité à comprendre l'avis de cotisation: 3,7; que l'on prenne en charge votre demande rapidement: 3,7; que les heures d'ouverture soient adaptées à vos besoins: 3,7; la clarté des instructions de l'accueil téléphonique à menus vocaux: 3,6; que l'on vous informe sur l'ensemble de vos droits: 3,6; que l'on vous informe lorsqu'une vérification de votre dossier entraîne des délais: 3,5; que l'on vous explique les motifs d'une décision rendue par le ministère: 3,5; le délai de réponse par la poste à une demande écrite: 3,4; la simplicité d'utilisation de l'accueil téléphonique à menus vocaux: 3,3; la facilité à remplir le formulaire: 3,3; l'accès à une ligne téléphonique à votre première tentative: 3. Après ça, le temps d'attente au téléphone pour parler à un agent: 2,7.

Donc, on se rend compte qu'il y a beaucoup d'amélioration à faire au niveau du temps d'attente au niveau téléphonique. Et, là-dessus, M. le Président, je voudrais informer ma collègue de l'opposition que nous allons, dans la prochaine année — c'est déjà débuté — développer énormément toute la question de la téléphonie pour la région de Montréal où, là, on a implanté un bureau régional. Alors, on va mettre une emphase particulière à ce niveau-là.

Je veux aussi mentionner que, vendredi, j'ai annoncé en Gaspésie l'implantation d'un bureau qui va être un bureau qui va servir de banc d'essai pour les nouvelles technologies en termes Internet, électronique ou téléphonie, donc toutes nouvelles approches, toutes nouvelles façons de faire, tous nouveaux outils au niveau du développement technologique, on va les vérifier là-bas, et en même temps, tous les surplus d'appels. Parce que, souvent, il y a des «peaks». Vous savez, on parle d'une moyenne téléphonique, mais lorsque vous arrivez, par exemple, la période de la TVQ, deux fois par année, je n'ai pas besoin de vous dire que si vous vous en allez de même, là, ça va faire ça évidemment, parce que, là, il y a un déboursé.

Alors, il y a des périodes dans l'année où on vit un surplus de téléphones par rapport à la normale des choses, et ça, c'est normal. Comme là, on arrive dans la période d'impôts, c'est évident qu'il y a des périodes qui sont plus élevées en termes téléphoniques que d'autres. Alors, les surplus vont être dorénavant gérés par ce bureau-là.

Alors, on est en train de mettre en place, M. le Président, des mesures pour mieux canaliser ou mieux gérer, mieux traiter nos contribuables en répondant le plus rapidement possible. Il y a encore beaucoup d'efforts à faire, puis je pense que, si vous posez la question au ministère, tout le monde en est conscient, d'où les investissements massifs au niveau des nouvelles technologies, téléphoniques ou autres. Pourquoi? Parce que, on le sait que, là-dessus, il y a encore beaucoup d'ouvrage à faire. Mais je pense que, si je regarde les tendances par rapport au sondage qui a été fait, on est dans la bonne voie. Mais ce n'est pas terminé.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. le ministre. Mme la députée de Beauce-Sud...

Mme Leblanc: Tout d'abord, j'aimerais...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...tout en vous faisant remarquer qu'il reste sept minutes sur la première intervention de 20.

Mme Leblanc: De 20 minutes? C'est bien. Je veux faire remarquer au ministre que, s'il nous a fait une bonne lecture du sondage, peut-être qu'il pourrait en déposer une copie pour l'intérêt de tous les membres de la commission; ça pourrait être intéressant.

Il nous a fait une très belle lecture des engagements ministériels qui sont au livre des crédits, à la page 145 et plus, mais je ferais remarquer au ministre qu'on ne peut pas tenir compte, on ne peut pas comparer une année entière avec un trois quarts d'année. Il manque, dans ces chiffres-là, les mois de janvier, février et mars. Ce sont, on le sait, des périodes très importantes pour le ministère du Revenu, parce que c'est en janvier qu'il envoie ses déclarations d'impôts, et c'est à partir de ce moment-là que les citoyens commencent à téléphoner au ministère, qu'ils se déplacent pour aller les rencontrer et qu'ils expédient leurs déclarations. On sait que ceux qui, normalement, attendent des remboursements d'impôts ont peu de revenus... mais qui attendent des remboursements, sont vites, se dépêchent de remplir

leur déclaration de façon à pouvoir recevoir leur remboursement le plus tôt possible.

Alors, moi, je dis: C'est bien beau, là, d'essayer de nous dorer la pilule, mais je pense qu'on devrait oublier tous les livres qui sont dans le cahier des crédits de cette année parce qu'ils tiennent seulement de trois quarts de l'année et ils font abstraction de trois mois qui sont très, très importants.

Je veux revenir sur le fait que, moi, ce que j'apprécierais puis que j'aimerais que le ministre en prenne l'engagement, c'est qu'il nous donne le temps moyen de réponse. Le temps moyen de réponse, ça nous donnerait vraiment l'heure juste. Tantôt, je vous expliquais, là, que, sur deux appels, il y en a un de répondu en 30 secondes, puis l'autre, de répondu en 30 minutes. Bien, les statistiques vont nous dire qu'un appel sur deux a été répondu en moins d'une minute. Je veux bien croire, là, mais le temps moyen d'attente là-dedans, là, est très élevé, hein? On peut dire qu'il est de 15 minutes. Alors, ça, ça me donnerait l'heure plus juste, je pense bien, là, sur le taux de satisfaction des besoins de la clientèle, des contribuables et des mandataires.

Ensuite, je me demande encore pourquoi le ministère a refusé de nous envoyer, par le biais de l'accès à l'information, les renseignements qu'on découvre aujourd'hui. Là, je ne comprends pas. Je n'ai pas eu de réponse sur cette question-là, et j'apprécierais beaucoup que le ministre puisse m'en donner.

Je reviens sur le fait que c'est le ministère du Revenu qui décroche, pour l'année 1999-2000, le championnat peu enviable du plus grand nombre de plaintes qui ont été fondées pour un ministère ou un organisme gouvernemental. Et, pire encore, c'est au ministère du Revenu que l'on retrouve le plus grand pourcentage de plaintes par rapport au nombre total de plaintes qui ont été déposées. Ce n'est pas l'endroit où il y a eu le plus de plaintes, mais il faut savoir que le ministère de la Santé est plus énorme aussi que le ministère du Revenu. Alors, moi, j'aimerais ça que le ministre nous dise c'est quoi qu'il va faire pour corriger la piètre performance, là, du ministère qui pénalise, je pense bien, puis ça fait souffrir injustement les contribuables puis les mandataires du Québec.

J'aimerais aussi que le ministre puisse me répondre, à savoir quand le Protecteur du citoyen affirme, à propos du Bureau des plaintes du ministère du Revenu, que l'effectif a été augmenté — il est passé de six à 13 personnes — mais de l'avis du Protecteur du citoyen, ces transformations-là avaient pas donné les résultats escomptés. Bien au contraire, le Protecteur du citoyen constate, encore une fois cette année, de longs délais de traitement. En fait, il dit que, sur réception d'une plainte, un long processus bureaucratique s'enclenche, et que ça ajoute à la rigidité légendaire de l'institution. Alors, qu'est-ce que le ministre a à répondre à ces trois questions-là?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci, Mme la députée. M. le ministre.

Délais de réponse aux demandes des contribuables

M. Julien: Alors, par rapport à la première question, là, pourquoi vous dites qu'on n'avait pas

transféré certaines informations, c'est parce que c'était des travaux en cours, puis ça fluctue beaucoup. Ce n'est pas un travail terminé, c'est en cours. Alors, c'est bien embêtant de donner l'information à ce niveau-là.

Quand vous parlez, par exemple... Je veux revenir à la question de la téléphonie...

(Consultation)

M. Julien: En tout cas, je vais regarder ce qu'on peut faire par rapport à ce que vous dites, là. Vous dites: Je voudrais savoir le traitement ou la moyenne de traitement, je pense, des dossiers. Vous avez parlé de ça, tout à l'heure, au niveau des téléphones, ou en 30 secondes ou en moyenne et autre. Le traitement étant une chose, mais je pense qu'il faudrait aussi attirer votre attention sur ce qui est important pour nous, c'est l'accessibilité aussi. Mais, ça, on pourra toujours regarder ça. Moi, je n'ai pas de... Si je peux vous donner plus d'information là-dessus, là, je vous les trouverai.

● (15 h 10) ●

C'est parce que ça fait une couple de fois que vous me citez certains éléments dans les médias, entre autres au niveau du Protecteur du citoyen. J'aimerais ça, vous en donner quelques-unes, moi aussi. Par exemple, en 1999, le Protecteur du citoyen disait: Il faut féliciter le ministère du Revenu pour l'amélioration notable des délais d'assignation et de traitement des dossiers, entre autres dans le domaine des pensions alimentaires.

On peut aussi voir, par exemple, dans les réclamations totales, en 1997-1998, il y en avait 3 075; en 1998-1999, il y en avait 2 881; en 1999-2000, 2 599. Donc, on se rend compte qu'il y a une diminution d'à peu près 10 % par rapport à l'année précédente. Je ne dis pas qu'il n'y a pas rien à faire encore pour améliorer, mais on se rend compte qu'il y a une tendance beaucoup plus vers la baisse que vers la hausse. Et on parlait de 41 % de cas visant le délai de traitement, 7 % de cas représentant des problèmes d'accessibilité — souvent téléphoniques — et 6 % de cas où la correction était déjà effectuée au moment de l'intervention du Protecteur.

Alors, on peut se rendre compte, depuis les dernières années, qu'il y a eu nettement une amélioration qui n'est pas à mon goût encore. Mais on se rend compte que, de plus en plus, on améliore le service et l'accessibilité à nos gens, et le Protecteur du citoyen l'avait retenu.

(Consultation)

M. Julien: Après ça, il y a peut-être un petit commentaire du Vérificateur général aussi qui, dans son rapport annuel 1999-2000, soulignait l'atteinte de nos objectifs de récupération en matière de TVQ ainsi que la façon exemplaire dont le MRQ a développé ses systèmes informatiques.

C'est évident que, par rapport à ce qui se faisait dans les dernières années et aujourd'hui et de plus en plus, les énergies que nous allons mettre dans les nouveaux systèmes informatiques, les nouvelles façons de traiter les choses, ça va accélérer énormément; ça, c'est clair, ça. Puis je sais qu'il y a encore des efforts à faire; ça, ça va de soi.

(Consultation)

M. Julien: Ah! l'Internet, bien oui. L'année passée — je vous donne un chiffre que je voulais peut-être... je trouve ça intéressant, je parlais des nouvelles technologies — il y avait 105 000 contribuables individuels qui ont utilisé le service Internet, puis là actuellement, on est rendu autour de 214 000... je ne sais pas les derniers chiffres, mais on va avoir doublé même et plus; par rapport à l'an dernier, on se rend compte qu'il y a vraiment une tendance. Puis, la sortie des chèques aussi est quand même très rapide; je pense que c'est en dedans de 26 jours en moyenne.

Alors, là-dessus, je pense qu'on performe beaucoup mieux, mais il y a encore... on peut toujours améliorer.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Nombre et traitement des plaintes

Mme Leblanc: Alors, je remercie beaucoup le ministre de nous informer, mais ce n'est pas les... je n'ai pas obtenu de réponses aux questions que j'ai demandées. Je lui donnerai l'occasion, peut-être un peu plus tard, de revenir sur les bons coups que le ministère du Revenu a faits.

Moi, ce que je veux savoir: Est-ce que le temps moyen existe? Est-ce que vous avez déjà comptabilisé le temps moyen de réponse aux contribuables qui vous appellent ou encore qui vous visitent? L'avez-vous ou vous ne l'avez pas?

Ensuite, quand vous me dites... quand le ministre me dit: Bien, on n'a pas pu lui donner, par le biais de l'accès à l'information, une réponse à ses questions, parce que le processus est en cours. Pourtant, la demande du 15 février 2001, M. le ministre, c'était bien simple: on voulait avoir la dernière fiche détaillée. On sait qu'elle existe, la dernière fiche détaillée, et si la dernière fiche détaillée remontait aux crédits de 1999-2000, c'était à vous de nous répondre.

Mais ce n'est pas ça qu'on a eu: «Nous avons le regret de vous informer que l'accès au document demandé vous est refusé en totalité.» On ne peut pas comprendre pourquoi on nous refuse, à l'opposition officielle, des informations que le ministère a et qui portent sur ses engagements ministériels qui sont publics. Alors, moi, je ne peux pas accepter de réponses comme celles qu'on vient me faire aujourd'hui.

Puis, ce qu'il faut remarquer, ce qu'il faut être conscient, c'est que le ministère du Revenu compte, au minimum, 5 % de plus de plaintes fondées sur le nombre total de plaintes que tous les autres organismes gouvernementaux, puis quand on regarde les chiffres, ça s'en va en s'accroissant, ça ne s'en va pas en diminuant. Alors, vous avez bien beau faire des sondages Léger marketing quand vient le temps de se couvrir, mais quand les chiffres parlent comme ils parlent là, c'est 5 % d'augmentation. Alors, vous répondez quoi à ça?

Moi, je veux savoir qu'est-ce que le nouveau ministre du Revenu entend faire pour corriger, améliorer la situation, parce que la situation, elle n'est pas rose. Quand on se compare, il faut se comparer avec d'autres.

Il ne faut pas juste se contenter d'appeler les contribuables, puis leur demander: Êtes-vous contents de ci puis de ça? Il faut être capables, comme gestionnaires, de se comparer à d'autres ministères.

Puis, ça, c'est le Protecteur du citoyen qui fait ça chaque année. Et puis, les chiffres qu'il nous démontre, ce n'est pas reluisant pour le ministère du Revenu. J'aimerais bien, moi, qu'on puisse dire un jour: Bien, ce n'est pas ça; ce n'est pas ça qui se passe. Chez nous, on a vraiment des bonnes améliorations. Vous l'avez dit au niveau des pensions alimentaires, je vous l'accorde. Il y a eu une nette amélioration au niveau des technologies de l'information. Il y a eu plus de gens, mais quand on parle de taux de satisfaction, d'engagement ministériel, les choses qui sont précises, il y a des indicateurs de performance, bien là, on se rend compte que, vraiment, on tire de l'arrière.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci, Mme la députée de Beauce-Sud. Ce sera, après, au député de Roberval, M. le ministre.

M. Julien: Moi aussi, je trouve ça intéressant de se comparer avec d'autres ministères. On compare les pourcentages de plaintes mais il faut comparer aussi les interventions. Vous nous trouverez un ministère qui traite 6 millions de téléphones par année; j'aimerais bien ça, le connaître. Ou si vous dites... Non, non, mais toutes, toutes, toutes les...

Mme Leblanc: ...était fondé. Je parle de pourcentage, là.

M. Julien: Si vous envoyez 5,3 millions avis de cotisation, il y a 500 000 mandataires qui travaillent pour vous puis qu'il y en a... je pourrais vous donner une série de chiffres. C'est énorme comme machine. Je ne dis pas qu'il ne peut pas y avoir d'augmentation, mais je pense qu'il faut faire attention par rapport aux autres ministères, au nombre d'interventions que l'on fait dans une année, parce qu'on administre, à part la fiscalité et 56 crédits d'impôt à part le dernier budget, mais on a 13, 14 programmes psychosociaux qu'on administre, on fait des perceptions pour d'autres ministères comme la Régie des rentes et autres.

Alors, il faut considérer l'ampleur. Alors, ça, j'accepte peut-être le fait... il faudrait voir les chiffres jusqu'à quel point le 5 %... Mais il faut aussi comprendre l'ampleur du ministère et de sa force, sa grosseur. Je pense que, là-dessus, je mettrais peut-être un bémol.

(Consultation)

M. Julien: Je vais vous compléter ça. Mais c'est parce que, tout à l'heure, vous faisiez allusion à une information, je pense que vous avez demandé... c'est-à-dire celle de... On me dit que c'est en février ou quelque chose comme ça. Je vais regarder ça, puis je vais vous revenir là-dessus, parce que, là, je ne peux pas vous répondre.

Dans les cas des réclamations, vous dites, fondées par le Protecteur du citoyen, le pourcentage de 49 % des réclamations dites fondées, une démarche a

été faite auprès des représentants du Protecteur du citoyen. Selon les données communiquées, elle est constituée, entre autres, de 41 % de cas visant le délai de traitement. Il y avait un problème de délai de traitement; 7 % de cas représentant les problèmes d'accessibilité souvent téléphoniques, 6 % de cas où la correction avait déjà été effectuée au moment de l'intervention du Protecteur. C'est juste pour vous situer c'était quoi exactement, les réclamations.

Ah! c'est sûr qu'il y a des problèmes de délais, d'accessibilité, mais on pense qu'on pourrait parler, on constate qu'on pourrait plutôt parler d'environ 17 % des cas pris en charge qui posent le plus de problèmes. Ce qui nous amène en deçà de la moyenne établie par le Protecteur du citoyen qui est à 30 %. Alors, c'est vraiment des cas plus difficiles. Donc, c'est 97 %.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. le ministre, M. le député de Roberval.

Bilan du Programme de perception des pensions alimentaires

M. Laprise: Merci beaucoup, M. le Président. Je voudrais vous poser peut-être quelques questions sur les pensions alimentaires. On s'était donné comme objectif, au point de départ, de simplifier l'accès à ces pensions-là, la démarche des créanciers, réduire les délais qu'il y avait en cours.

On avait minimisé également les conflits qu'il pouvait y avoir envers les couples concernant les pensions alimentaires. Ça fait déjà cinq ans. Où est-ce qu'on est rendu là-dedans, M. le ministre, concernant justement les objectifs qu'on s'était fixés et à quel endroit nous sommes rendus pour les atteindre, ces objectifs-là?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Je vais vous répondre, c'est une excellente question d'ailleurs. C'est important d'informer, je suis sûr que la députée de Beauce-Sud va être heureuse de voir où on en est rendu.

Alors, c'est un programme d'abord qui existe maintenant, M. le Président, depuis déjà cinq ans. On se rappellera que l'Assemblée nationale avait adopté le 16 mai 1995, la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.

Donc, par cette décision, le gouvernement crée le Programme de perception des pensions alimentaires. Ce programme universel remplaçait le percepteur des pensions alimentaires du ministère de la Justice. Ce dernier intervenait à la demande des créanciers lorsque les débiteurs étaient en défaut de paiement. Par la mise en place de programme, le législateur vise essentiellement à atteindre les objectifs suivants: d'abord, simplifier la démarche des créanciers; réduire les délais qui avaient cours avant l'adoption de la loi; assurer la régularité des paiements aux créanciers par le versement continu et à intervalles réguliers de leur pension, et ce, sans aucune intervention de leur part; augmenter le taux de perception des pensions alimentaires; réduire les tensions entre les ex-conjoints et ainsi minimiser les

risques de chantage, de violence en faisant intervenir un intermédiaire dans tous les cas.

Est-ce qu'on a atteint nos objectifs cinq ans plus tard? Alors, le Programme de perception des pensions alimentaires universel, en vigueur depuis le 1^{er} décembre 1995, constitue un bénéfice indéniable pour les créanciers. Il leur permet de ne plus avoir à dénoncer le défaut de paiement ni entreprendre personnellement certains recours judiciaires pour la perception de la pension alimentaire. Il permet également au ministère du Revenu de prendre en charge la perception de la pension alimentaire dès qu'il reçoit les documents papiers concernant le jugement et, par conséquent, de diminuer le nombre de cas où les arrérages s'accroissent.

● (15 h 20) ●

Ainsi, le programme a atteint et même dépassé son principal objectif, soit augmenter les taux de perception. En effet, sur l'ensemble des dossiers dont le premier jugement a été prononcé le 1^{er} décembre 1995 ou après cette date, le pourcentage des créanciers qui ont reçu tous les montants auxquels ils avaient droit, au moment où ils y avaient droit ou après, est passé de 45 % à 63 %, dépassant ainsi l'objectif visé de 55 %. Le pourcentage des pensions alimentaires courantes, les arrérages versés aux créanciers au moment où ils y avaient droit ou après, est passé de 64 % à 90 %, dépassant ainsi l'objectif visé qui était de 75 %.

Le prélèvement par retenue à la source constitue un mécanisme qui contribue à améliorer le taux de perception et à engendrer des bénéfices pour le créancier. Ainsi, le taux de perception des pensions prélevées par retenues à la source est de plus de 90 % depuis la mise en place du programme, soit environ deux fois plus élevé que celui des pensions prélevées par ordre de paiement.

Le Québec est le seul endroit qui verse des avances. Elles sont versées pour une période ne dépassant pas trois mois, jusqu'à un maximum de 1 500 \$. Ce mécanisme permet aux créanciers de recevoir les pensions auxquelles ils ont droit au moment où ils y ont droit.

De plus, bien que le ministère ait éprouvé certaines difficultés au cours des dernières années concernant les délais de traitement des dossiers, les efforts réalisés ont permis une amélioration significative. En effet, pour les premiers jugements octroyant une pension alimentaire, le délai global de traitement s'établissait, en février 2001, à une moyenne de 35 jours, incluant le délai pour l'émission du chèque. Je pourrais vous dire que, en février 2001, il était à 27 jours. Évidemment, ça peut fluctuer, il faut faire attention, mais ça joue entre 27 et 37.

Le ministère poursuit ses efforts afin de sans cesse améliorer ces processus et maintenir les délais à un niveau permettant de répondre aux attentes de la clientèle. Alors, peut-être vous dire qu'au chapitre de la perception, depuis la mise en place du programme, plus de 873 millions ont été versés aux créanciers et 88 millions au ministère de la Solidarité sociale.

Enfin, quant aux coûts du programme, ils ont continuellement augmenté depuis sa mise en place, et ce, en raison du volume croissant de dossiers que le ministère doit traiter. Par ailleurs, le ministère n'a pas

encore atteint son volume de dossiers maximal, compte tenu qu'un jugement, on évalue, accorde une pension alimentaire pour une durée moyenne de 10 ans, alors que le programme n'est en vigueur que depuis cinq ans.

Et, je pourrais vous dire aussi que, lorsqu'on parle du volume croissant de dossiers, on évalue à peu près, en moyenne, bon an mal an, 20 000 jugements de cour, 23 000 modifications de jugements, alors, ce qui fait quand même pas mal de boulot à faire pour notre service qui s'occupe de la Loi sur les pensions alimentaires et qui représente autour... je crois, c'est 750 personnes qui s'en occupent.

Et, d'ailleurs, vous savez, M. le Président, nous avons un comité qui suit maintenant l'évolution du dossier qui regroupe différents intervenants dont le Protecteur du citoyen, les représentants des groupes femmes, hommes, bon, Justice, enfin toute la gamme de gens, ministères ou organismes concernés par ce dossier, et avec eux, nous avons travaillé sur certains amendements, et un projet de loi sera déposé, je pense bien, très bientôt pour encore améliorer, si on veut, la question de la gestion du programme pour les pensions, la Loi sur les pensions alimentaires.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. le ministre. Est-ce que, M. le député de Roberval, vous avez une autre question?

Frais d'administration du Programme de perception des pensions alimentaires

M. Laprise: Oui, je voudrais rajouter une autre question. Vous avez, dans votre cahier, à la page 58, un tableau sur la répartition par rapport au nombre d'enfants. Je m'aperçois que ça m'aurait coûté cher s'il avait fallu que je me serve de ça. D'ailleurs, vos colonnes ne se rendent pas là.

Maintenant, quand une personne est obligée de payer une pension alimentaire, est-ce que l'administration de la pension alimentaire est prise à même ces montants-là qu'on voit ici, par exemple là, ou si c'est en surplus que vous prenez sur le salaire de la personne?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Quelle page?

M. Laprise: Les coûts approximatifs, le pourcentage de coûts.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Quelle page et quel cahier?

M. Laprise: À la page 158.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): 158.

M. Laprise: 158. Il y en a d'autres pages également, mais en tout cas la page 158, là, on voit, par exemple, le salaire des personnes avec un enfant, deux enfants, trois enfants, six enfants. Maintenant, si, pour un enfant, une personne qui gagne 40 000 \$ par année, ça lui coûterait 5 350 \$, est-ce qu'on prend en plus l'administration du programme?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Alors, M. le Président, c'est une bonne question. Alors, le tableau que vous avez en main, c'est un tableau qui sert de référence pour les juges, parce que, comme ministère, nous, nous gérons, si vous voulez, la décision du juge. Alors, le juge fixe la pension; nous, nous appliquons le jugement. Alors, les frais d'administration, ça, il n'y en a pas. Nous, ce que nous administrons, c'est la décision du juge.

M. Laprise: Il n'y en a pas. C'est le ministère qui gère l'administration...

M. Julien: C'est ça.

M. Laprise: ...qui absorbe l'administration à partir de ses budgets réguliers.

M. Julien: C'est ça. Alors, ce qui apparaît là, ce sont des références pour les juges, pour les aider lorsqu'ils ont une décision à prendre quant à...

M. Laprise: Une référence de base.

M. Julien: Une référence de base. Alors, lui, évidemment, utilise ça et autres, probablement, informations. Alors, il fait son jugement, il rend son jugement. Le jugement, il rentre au ministère, et nous, nous le traitons tel quel. On pourrait pas, si on veut, outrepasser un jugement. On respecte à la lettre le jugement, tel qu'il est là, puis on vit avec.

Évidemment, il peut y avoir des modifications. Tout à l'heure, je parlais qu'il y avait quelque chose comme 23 000 modifications par année de jugements. Alors, il peut arriver, pour des raisons x, y, z, qu'il y ait une modification au jugement. Alors là on fait les modifications, puis on continue avec les modifications. Mais, avant d'appliquer les modifications évidemment, il y a toujours un contact de fait entre le débiteur puis le créancier pour s'assurer qu'il soit bien clair, puis après ça, on procède.

M. Laprise: Alors, le montant fait partie intégrale du jugement.

M. Julien: Exactement.

M. Laprise: Parce que, dans certains cas, on en a qui viennent à nos bureaux de comté, et on constate qu'un père de famille qui a à payer une pension, par exemple, dans certains cas, il lui reste très peu d'argent pour vivre quand on a pris ce qu'il y avait à prendre pour ses enfants.

Qu'il ait un enfant ou deux enfants, un gars qui gagne 700, 800 \$ par semaine, il lui reste très peu d'argent. Dans certains cas, c'est quasiment dans la misère. Mais ça ne fait pas partie du ministère du Revenu, cette décision-là, pas du tout.

M. Julien: Nous, nous gérons le jugement de la cour.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): J'aimerais qu'on continue à s'adresser au président. J'apprécierais, s'il vous plaît, beaucoup.

M. Julien: M. le Président, je m'excuse. On était tellement intimes dans cette petite salle. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça fait très intime. Ha, ha, ha!

M. Julien: Alors, M. le Président, vous avez raison de nous ramener à l'ordre.

Effectivement, nous, tout ce que nous faisons, c'est de gérer la décision. Et, comme je le mentionnais tout à l'heure, évidemment, lorsqu'il y a des modifications, nous les gérons aussi, mais on n'outrepasse pas, jamais; outrage au tribunal si on faisait ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va, M. le député de Roberval?

M. Laprise: Merci beaucoup, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Enquête à la suite du non-respect de la confidentialité des renseignements fiscaux

Mme Leblanc: Merci, M. le Président. Alors, on va maintenant aborder la question du secret fiscal, puisque la protection des renseignements personnels est quand même un élément fondamental du ministère du Revenu qui fait en sorte que les citoyens acceptent, librement et volontairement, de donner beaucoup d'informations qui sont personnelles, et les remettent entre les mains des fonctionnaires du ministère du Revenu.

Alors, on sait que, depuis que le secret fiscal existe, l'article 69.1 de la Loi sur le ministère du Revenu a énoncé, a adopté 15 situations d'exception par lesquelles le ministère peut échanger de l'information personnelle et confidentielle sur les citoyens du Québec. Donc, le ministère s'autorise, dans 15 exceptions, à transmettre à d'autres ministères et organismes publics des renseignements qui sont de nature confidentielle.

Alors, on sait que plus souvent qu'autrement le ministère du Revenu s'est retrouvé au coeur de la controverse sur la protection des renseignements personnels, et il semble que ça ne s'est pas arrêté, puisque, en décembre dernier, mon collègue Jacques Dupuis, qui est critique en matière de sécurité publique, a appris qu'une employée du ministère du Revenu était sous enquête en vue de déterminer si cette personne-là avait fourni des renseignements personnels concernant des policiers à un membre des Hell's Angels. Ça a fait d'ailleurs l'article du *Journal de Montréal*, en décembre dernier.

Alors, comme c'est un sujet qui est très préoccupant pour les contribuables, est-ce que le ministre est en mesure de nous dire ce qu'il est advenu de cette histoire-là, où en est rendue l'enquête? Est-ce que l'employée est encore suspendue? Parce que le ministère, à la suite de la dénonciation par mon collègue

le député de Saint-Laurent, qui ne semblait pas au courant — à l'époque, le ministre disait ne pas être au courant du problème — a avisé, dès le lendemain, que, finalement, oui, la personne en question avait été relevée de ses fonctions; elle était provisoirement suspendue.

On veut savoir: est-ce qu'elle est toujours suspendue? S'il y a eu des sanctions, si elle a été reconnue coupable, quelles sanctions ont été appliquées? Qu'est-ce que le ministre a fait depuis décembre 2000?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Alors, il y a plusieurs éléments que la députée de Beauce-Sud porte à notre attention.

● (15 h 30) ●

Il y a le cas effectivement que le député de Saint-Laurent avait soulevé, le 15 décembre 2000. D'abord, je veux vous rappeler que c'est un dossier qui est sous enquête policière. Alors, évidemment, ce cas-là... comme tel. Cependant, je peux vous dire qu'il y a une employée du ministère qui a été relevée de ses fonctions, si ma date est exacte, le mercredi 13 décembre 2000. Mais vous savez comme moi qu'il y a une enquête policière. Alors, pour l'instant, j'aimerais mieux pas trop commenter à cet effet-là pour pas nuire non plus à l'enquête. J'aimerais aussi rappeler pour les gens qui nous écoutent, il y a autour de 10 000 employés lorsqu'il y a des périodes plus élevées comme la période d'impôts. Effectivement, il y a eu un cas malheureusement. Mais il y a eu un cas. Les décisions ont été prises dans le temps par mon collègue qui me précédait, et là on attend évidemment le résultat de cette enquête-là. Alors, pour l'instant, j'aime mieux, si vous permettez, M. le Président, ne pas commenter.

Évidemment, l'autre question aussi peut rappeler, entre autres, qu'est-ce qu'on fait, par exemple, pour s'assurer de la protection des renseignements confidentiels, les moyens, par exemple, qui sont mis en place, parce que, évidemment, y a des millions de contacts par année qui se font avec la clientèle. Ce n'est pas deux, trois contacts, c'est des millions. Alors, là-dedans, je pourrais vous dire que le ministère a mis en place des activités de formation, d'information et de sensibilisation. Ces activités prennent diverses formes et concernent tant l'éthique, la sécurité informatique que la protection des renseignements confidentiels proprement dite, parce qu'il faut bien comprendre, lorsqu'on parle d'échange d'informations, ce n'est pas le ministère qui s'autorise, c'est la loi qui l'autorise. Faudrait bien qu'on s'entende là-dessus, parce que le ministère ne pourrait pas s'autoriser de lui-même, sauf si la loi le lui permet. Alors, c'est prévu dans la loi.

Alors, il y a une session d'accueil. Tout nouvel employé doit signer à son entrée en fonction une déclaration de discrétion et reçoit la documentation relative à l'éthique et à la confidentialité, et il s'agit de la politique ministérielle portant sur la confidentialité des renseignements, le code de conduite sur la sécurité informatique, la directive interne d'administration portant sur la sécurité informatique, un document intitulé *L'éthique au ministère du Revenu du Québec*, la

directive interne d'administration portant sur l'utilisation des services du réseau Internet au ministère.

Deuxièmement, il y a une déclaration de discrétion. Depuis nombre d'années, le ministère procède annuellement au renouvellement de la signature de la déclaration de discrétion. Cette déclaration possède les particularités suivantes: elle est signée par tous les employés, incluant les contractuels; l'employé s'engage à respecter les règles de la confidentialité. Le mois d'octobre a été retenu comme période de lancement d'une campagne ministérielle visant l'ensemble du personnel du ministère. Une campagne ministérielle a été tenue avec succès à l'automne 2000. Concernant les contractuels engagés par le ministère et qui ont accès à des renseignements confidentiels dans le cadre de la réalisation du contrat, le ministère a élaboré des clauses types de confidentialité en matière de contrats de services confiés pour l'entretien ou le développement de systèmes informatiques, le traitement informatique de données et la destruction de documents. Ces clauses types ont reçu un avis favorable de la Commission d'accès à l'information dans le cadre des demandes et des avis exigés par la loi.

Au moins une fois par année, au début de la période de pointe d'impôts, tous les employés du ministère reçoivent à même leur enveloppe de paie un message du sous-ministre. Ce message rappelle les obligations très strictes en matière de confidentialité prévues à la Loi sur le ministère du Revenu ainsi que les sanctions en cas de manquement. Le comité ministériel de protection des renseignements personnels a retenu le mois de mars comme la période privilégiée pour la transmission de cet avis, et ce, en raison notamment de l'augmentation significative du nombre des effectifs pour la période de pointe de transmission des déclarations fiscales des particuliers. Donc, en conséquence, cet avis a été inséré à la veille du 23 mars 2001.

Un autre élément, une sensibilisation qui est continue. Les gestionnaires sont les premiers responsables de l'application et du respect des politiques et des directives ministérielles en matière de confidentialité dans leur unité administrative. Ils fournissent, à titre de personnes-ressources, soutien et aide à leurs employés, notamment dans les cas problématiques. Par l'entremise d'articles diffusés dans le bulletin interne *L'Idée fisc* traitant de sujets comme l'éthique, la confidentialité et la sécurité informatique, on présente des situations concrètes vécues par des employés dans le cadre de l'exécution de leur travail. Il y a aussi de la formation et de l'information.

Le comité de direction a donné le mandat de hiérarchiser l'ensemble de la documentation relative à la confidentialité. La politique ministérielle portant sur la confidentialité des renseignements a été adoptée par le comité de direction en juin 2000. Le comité ministériel de protection des renseignements personnels a adopté un plan de travail par lequel une vingtaine de sujets se traduiront par l'élaboration de projets de directives ou d'instructions de travail ministériel. À ce jour, cinq nouvelles directives ont été adoptées par le comité de direction, et l'élaboration de l'ensemble de la documentation au soutien de la politique ministérielle sera complétée au 31 décembre 2001. Par ailleurs, puisque le code de confidentialité prévu à la Loi sur le ministère du

Revenu est en voie de révision, la formation destinée à tout nouveau gestionnaire sera élaborée aussitôt que les modifications seront connues.

Il y a aussi diverses actions concrètes qui ont été posées durant les dernières années au niveau de l'éthique. En 1998, le comité de direction adoptait un plan d'action accompagné d'un plan de sensibilisation. La mise en oeuvre de ce plan a conduit à la nomination d'un coordonnateur ministériel de l'éthique ainsi qu'à la formation d'un comité directeur et d'un comité technique. Pour l'exercice 1999-2000, des sessions de formation en éthique d'une durée de sept jours furent dispensées à trois groupes totalisant 39 personnes recrutées parmi les divers services et niveaux hiérarchiques du ministère. Pour l'exercice 2000-2001, les activités se sont poursuivies par une formation de deux jours de nos membres du comité de direction en matière d'éthique et par le lancement du plan d'action sur l'éthique 2000-2001, *Réflexion sur les valeurs*.

Élément important, sécurité informatique. Le ministère a mis en place un plan d'action en matière de sensibilisation à la sûreté informatique. Depuis avril 2000, des activités ont été tenues. Notamment, un sondage portant sur la sécurité informatique a été réalisé en juin 2000. Il a permis de mieux connaître les habitudes de travail et les besoins des utilisateurs en matière de protection des postes de travail. Un article a paru dans le bulletin interne *L'Idée fisc* portant sur la sécurité des postes de travail. Actuellement, on prépare des sessions de formation pour les gestionnaires. Et, au cours du mois d'août 1999, le sous-ministre écrivait à plusieurs ministères et organismes auxquels le ministère communique des renseignements confidentiels afin de les sensibiliser à la confidentialité de ces informations et au respect des fins, par ailleurs prévues par la loi, pour lesquelles ces renseignements leur étaient communiqués. Et le ministère a réalisé une opération semblable au cours du printemps 2001 par l'envoi de quelque 250 lettres par le sous-ministre.

Alors, ce que je veux vous faire comprendre, M. le Président, c'est que lorsqu'on parle de confidentialité je vous dirais que c'est au coeur même des valeurs du ministère. Et on pourrait parler de toutes les procédures, de savoir le nombre de téléphones qui se font dans une journée, le nombre de temps, les références aux banques de données, combien de fois la personne a eu accès, ils ont un système qui se veut rassurant et qui se veut aussi protecteur pour les citoyens et les citoyennes. Alors, dans nos engagements, par exemple, les citoyens et les entreprises au coeur de nos préoccupations, bien, c'est le quatrième engagement: sécurité, confidentialité et utilisation aux seules fins permises par les lois.

Alors, je pense que c'est important que l'on saisisse bien que les gestes que peut poser le ministère sont prévus par la loi. Et je vous dirais que, en tout cas, moi, depuis que je suis là, à chaque fois je pose toujours la question: As-tu fait les vérifications, as-tu vérifié s'il y a lieu de les faire, avec la Commission d'accès à l'information, ou autres, pour s'assurer qu'il n'y ait pas d'événements comme on a vécu malheureusement? Et je trouve ça un petit peu plate, parce qu'il y en a quand même 10 000... je dirais 9 999, qui font leur travail correctement, puis là il y a un cas. Alors, je pense qu'il faut faire attention, lorsqu'on traite de ce sujet-là, pour

que les gens sentent bien qu'il y a un travail énorme qui se fait au niveau du respect de la confidentialité. Il peut arriver des cas. Je disais ce matin à mes gens en réunion: Si vous prenez 10 000 fonctionnaires en période de pointe, trouvez-moi le nombre de villes et de villages qui ont 10 000 habitants, puis trouvez-moi le nombre de villes et de villages qui n'ont pas eu un petit problème. Ah, il peut arriver... l'être humain étant ce qu'il est, mais ce que je veux vous assurer, M. le Président, c'est que toutes les mesures technologiques, information, formation politique dans son sens noble du terme, sont prises pour s'assurer de la confidentialité des informations auprès des gens.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci, M. le ministre. Mme la députée de Beauce-Sud.

Enquêtes relatives à la confidentialité des renseignements fiscaux

Mme Leblanc: Alors, je remercie le ministre, il nous a fait une bonne lecture de la politique tolérance zéro en matière de protection des renseignements personnels et confidentiels au ministère du Revenu. Et, je l'avais déjà lue, je vais le ramener sur le terrain, le plancher des vaches, comme dirait sûrement mon collègue d'Abitibi-Ouest.

Alors, en décembre 2000, le ministre Bégin a déclaré qu'il y avait 50 employés au ministère du Revenu qui faisaient l'objet d'une enquête, une enquête qui portait sur l'utilisation, justement, des renseignements par les fonctionnaires du ministère du Revenu. Alors, le ministre a beau dire que ce n'est pas beaucoup, 50, sur le nombre d'employés, 10 000 qu'ils sont en période de pointe, les chiffres officiels sont plutôt 8 289 employés au ministère du Revenu, et je veux lui rappeler quand même que son prédécesseur, M. Bégin, lui, il avait dit lors de sa nomination que l'étanchéité du système du Revenu sera la priorité de son mandat, que ce ministère requiert que tout se fasse pour que la population soit rassurée. Il faut que le citoyen se sente à l'abri quand il a des communications avec le Revenu, c'est la première chose à régler de façon définitive. Alors, il a bien dit ça, là, quand il a été nommé. C'était en novembre 1999 à l'époque.

● (15 h 40) ●

Il disait ne craindre aucunement la controverse qui avait entouré le ministère du Revenu à la suite d'allégations de fuite de renseignements confidentiels l'année dernière et d'utilisation de tels renseignements par des firmes de sondage, puisque le ministre Landry, qui était son prédécesseur, soutenait avoir fait les gestes qui s'imposaient pour mettre fin à ces pratiques-là. Alors, on voit bien aujourd'hui qu'on n'a pas mis fin encore à ces pratiques-là au ministère du Revenu, puisqu'il y a encore 50 personnes qui sont sous enquête, présentement au ministère du Revenu, portant sur l'utilisation des renseignements par les fonctionnaires.

Donc, moi, j'aimerais savoir, est-ce qu'on peut avoir du ministère, du ministre des explications à savoir sur quoi portent les enquêtes auprès de ces employés-là? Quelles sont les choses qu'on leur reproche? Est-ce que dans... En fait, est-ce qu'il y a toujours 50 cas? Est-ce

qu'il y en a plus? Est-ce qu'il y en a moins? Est-ce qu'il y en a qui, depuis ce temps-là, ont fait l'objet de sanctions? Si oui, combien? Est-ce qu'il y en a qui ont même été congédiés à la suite de ça? Si oui, combien? En fait, est-ce qu'on peut avoir des renseignements sur combien de coupables ou de fautifs on a pu trouver au ministère du Revenu depuis décembre 2000?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci, Mme la députée de Beauce-Sud. M. le ministre.

M. Julien: Bien, d'abord, je suis content qu'on ait des processus de contrôle, ça démontre qu'effectivement on s'occupe de s'assurer de la confidentialité des événements. Ce que la députée de Beauce-Sud mentionne, c'est quelque chose qui se fait régulièrement chez nous. Lorsqu'il y a... Je mentionnais tout à l'heure qu'il y a des façons de vérifier le nombre d'appels à une même personne ou un accès à un dossier régulier ou autre. Alors, automatiquement, il y a des vérifications qui se font, et ça, c'est quotidien. Justement, lorsqu'on parle de s'assurer de la protection des informations confidentielles, c'est une des façons de le faire. Alors, ça, je pense que c'est important de le mentionner. Et, s'il y a des cas qui peuvent arriver, évidemment, il y a des sanctions, là. Je pourrais vous dire qu'est-ce que c'est exactement, mais... Des suspensions. C'est des suspensions de jours, puis ça peut aller jusqu'à des congédiements.

Maintenant, par rapport à qu'est-ce qu'on entend faire... Parce que, effectivement, on l'a dit tout à l'heure, c'est le coeur même du ministère, donc c'est important d'avoir toujours des mesures pour développer des façons de faire pour s'assurer que les renseignements soient correctement protégés. Alors, il y a beaucoup de mesures administratives qui ont été développées au fil des ans.

D'abord, à l'égard des personnes, dès l'entrée en fonction d'un employé au ministère, que ce soit à titre occasionnel ou permanent, il y a des actions concrètes qui sont posées. Une enquête pré-emploi est effectuée par le ministère pour s'assurer de l'intégrité et de l'absence de conflits d'intérêts. La rencontre de l'employé avec le gestionnaire afin de le sensibiliser aux règles d'éthique et de confidentialité du ministère: l'employé est invité, lors de cette rencontre, à signer sa première déclaration de discrétion par laquelle il s'engage à respecter les règles de la confidentialité. Cette déclaration prévoit que l'engagement à la confidentialité s'étend à tout fonctionnaire ou ancien fonctionnaire, ce qui explique qu'un ex-employé est tenu au secret fiscal comme s'il était encore à l'emploi du ministère. Ça, c'est important. L'employé est informé qu'il ne peut exercer un autre emploi rémunéré à l'extérieur du ministère sans l'autorisation écrite de son directeur général. La rencontre avec un représentant de la Direction générale des ressources humaines et matérielles pour l'obtention de sa carte d'identité avec photo. Puis ça, je l'ai vécu, je peux vous dire une affaire, on ne rentre pas où on veut dans ce ministère-là.

Soulignons que le personnel contractuel affecté à l'entretien ou toute autre personne appelée à travailler dans les locaux du ministère doit également signer le formulaire *Déclaration de discrétion* et se voit attribuer

une carte d'identité. De plus, à la fin de leur contrat, ce personnel signe une déclaration de fin d'un contrat de services par laquelle il déclare n'avoir aucun renseignement confidentiel en sa possession.

L'autre mesure, c'est à l'égard de l'accès aux locaux. Alors, le ministère prend soin d'adapter les systèmes de sécurité d'accès aux locaux selon les particularités de chacun des édifices. À cet effet sont utilisés, selon les besoins, l'identification visuelle, un système de signatures, soir, nuit et jours non ouvrables, des cartes magnétiques, des serrures numériques puis des portes contrôlées. Entre autres, l'édifice Marly s'est doté en 1997 d'un mécanisme d'accès avec lecteur de cartes et offrant les contrôles suivants: identifier les entrées et les sorties de tout employé; contrôler avec ce système d'accès le secteur où sont conservés les dossiers des contribuables et des entreprises; contrôler certains secteurs particuliers avec des caméras vidéo de surveillance. Dans le cas d'un visiteur, le personnel du poste de contrôle à l'édifice doit, dans un premier temps, confirmer le rendez-vous avec la personne du secteur concerné avant de livrer un laissez-passer quotidien. Par la suite, ce visiteur doit arborer visiblement ce laissez-passer et être accompagné dans ses déplacements par un employé du ministère.

Quant aux accès aux données informatiques, le ministère s'assure que les accès informatiques sont limités aux besoins professionnels propres à chaque employé afin de réaliser des tâches qui leur sont dévolues. À cet effet, on retrouve... Chaque employé, pour avoir accès aux données informatiques nécessaires pour accomplir son travail, doit obtenir un code d'identité composé d'un ensemble alphanumérique tel que A, B, C, D, 1, 2, 3, bon, appelé «identifiant». Il y a un mot de passe que chaque employé choisit et garde secret. Ce mot de passe doit être modifié régulièrement. L'attribution de cet identifiant personnalisé s'effectue sur recommandation du supérieur immédiat. Par la suite, l'officier local de sécurité l'inscrit dans la banque des utilisateurs du logiciel de contrôle d'accès, et finalement l'employé sélectionne et codifie son mot de passe personnel.

Quant aux accès aux renseignements confidentiels, sur recommandation de son supérieur immédiat, un employé peut obtenir un droit d'accès à des transactions informatiques lui permettant d'accéder à des renseignements qualifiés de confidentiels. Ainsi, le ministère s'assure que l'accès à ces renseignements soit nécessaire dans le cadre des tâches et des responsabilités qui lui sont dévolues. L'employé n'aura accès à ces renseignements qu'après avoir obtenu l'autorisation de son gestionnaire ainsi que celle du gestionnaire responsable du fichier, et la codification du droit d'accès est enregistrée dans le logiciel de contrôle des accès. Dans certains cas, les droits d'accès sont modifiés...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je m'excuse, M. le ministre.

M. Julien: ...révisés ou simplement annulés.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je m'excuse, M. le ministre.

Mme Leblanc: Je voulais simplement rappeler au ministre que la question portait sur les 50 employés du ministère du Revenu. Ce que je veux savoir, c'est bien une réponse à ma question sur les 50 employés qui faisaient l'objet d'une enquête au mois de décembre. Là, le ministre est en train de me faire une belle lecture. Je comprends, je sais lire moi aussi. Ce que je veux, c'est des réponses à mes questions: Où on en est rendu dans ces enquêtes-là? Est-ce qu'il y a des employés qui ont été congédiés? Si oui, pourquoi? Quels sont les actes qui étaient reprochés? Et quelles sont les sanctions qui ont été appliquées?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je dois cependant faire remarquer à Mme la députée qu'à l'étude des crédits la notion de pertinence est quand même très large. M. le ministre.

Mme Leblanc: La question était précise.

M. Julien: Non, je pense qu'elle avait une question précise. D'ailleurs, je pensais que j'avais bien répondu au début. Alors, je vais revenir sur la réponse de façon précise, mais ce qui m'apparaît important... Parce que c'est un débat qui est télévisé, et je voudrais rassurer les gens qui nous écoutent, qu'ils sachent qu'il y a des mesures qui se prennent au ministère pour protéger la confidentialité et s'assurer que les gens font leur travail correctement. Alors, ça, vous me permettez quand même de sécuriser nos concitoyens et concitoyennes qui nous écoutent.

Alors, surveillance... Alors, accès aux renseignements confidentiels, donc l'employé n'aura accès à ces renseignements qu'après avoir obtenu l'autorisation de son gestionnaire ainsi que celle du gestionnaire responsable du fichier, et la codification du droit d'accès est enregistrée dans le logiciel de contrôle des accès. Dans certains cas, les droits d'accès sont modifiés et révisés ou simplement annulés. Dans le cas d'un changement d'affectation à l'intérieur du ministère, l'identifiant n'est pas annulé, mais les droits d'accès sont révisés et même modifiés pour répondre aux besoins de l'utilisateur. Dans le cadre d'exercices ministériels tenus tous les 18 mois, les droits d'accès sont révisés. Dans le cas de cessation d'emploi, il y a annulation de l'identifiant de l'utilisateur dans les banques des utilisateurs du logiciel de contrôle des accès. Ainsi, on élimine toute possibilité de l'utilisation des droits d'accès liés à cet identifiant. Les demandes d'annulation sont faites par les gestionnaires responsables des employés concernés, mais, pour plus de sécurité, les banques d'utilisateurs sont mensuellement comparées mécaniquement avec la liste des employés dans le système de paie du ministère.

Il y a aussi la surveillance et le contrôle des consultations — j'achève, Mme la députée de Beauce-Sud. M. le Président, au cours d'une année, un employé du ministère consulte de nombreux renseignements. Le ministère a instauré des contrôles lui permettant de surveiller et de contrôler ces consultations. Soulignons qu'un employé du ministère ne peut modifier son propre dossier fiscal. Les consultations des systèmes centraux sont journalisées, donc on sait chaque jour ce qui se passe. Les consultations des données nominatives et

fiscales sont conservées dans une banque disponible aux enquêteurs du ministère. On retrouve dans cette banque l'identité des utilisateurs, la date et l'heure de la consultation ainsi que le panorama... consulté. Ces renseignements sont conservés pendant une période de cinq ans.

Un processus de contrôle spécifique des droits d'accès accordés aux employés existe pour chacune des directions générales. Ces processus responsabilisent le gestionnaire de maintenir à jour les droits d'accès et seulement ceux essentiels dans le cadre du travail de chacun de ses employés. Les gestionnaires disposent d'un nouvel outil de contrôle depuis l'été 2000, soit une transaction qui leur permet d'avoir accès aux consultations effectuées par leurs employés. La Direction de la vérification interne et des enquêtes développe et améliore de façon continue les programmes informatiques routines qui permettent de traiter les informations de journalisation de façon mécanique à des fins de contrôle et de détection.

Aussi, une évaluation est en cours dans les ministères et organismes à la demande du Conseil exécutif afin de revoir la conformité des profils d'accès aux fichiers informatiques aux règles prévues dans cette matière par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Cette évaluation sera complétée au 31 mars 2002 et présentée dans le rapport annuel 2001-2002, et ça s'inscrit tout naturellement, évidemment, dans la démarche continue des mesures de protection instaurées par le ministère.

● (15 h 50) ●

Je reviens à la question, parce que je croyais que j'avais répondu au tout début. Bon, elle a parlé d'une cinquantaine de vérifications qui sont faites actuellement, et ce que je pourrais vous dire là-dessus, c'est que très souvent ce sont non pas des bris de confidentialité, mais des vérifications d'information dans d'autres dossiers. Évidemment, là-dessus, il y a des mesures. Donc, c'est ça, ça a trait généralement à des accès interdits de renseignements pour regarder un dossier en dehors de ses attributions. Ils n'ont pas... En fait, ils ne prennent pas de l'information pour la donner ailleurs, ce n'est pas un bris de confidentialité. Puis il y a des mesures. Bien, là, c'est... il y a des avertissements, des réprimandes, des suspensions de 10 jours, moins de 10 jours, suspensions de 10 jours et plus, fin de contrat occasionnel, fin de probation, congédiement, et autres. En gros, c'est à peu près les mesures qui sont prises en l'an 2000. En 1999, avertissements, la même chose, avec les 31 en 1999. Puis là il y en a 58...

Une voix: ...

M. Julien: C'est ça. Alors, comme on a intensifié nos vérifications, M. le Président, on en a 58. Ce qui fait que... le fait qu'on est capables de journaliser maintenant puis de faire ces vérifications-là, bien là ce qui arrive, ce type d'événements là, on est capables de poser des gestes tout de suite.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci. Mme la députée de Beauce-Sud.

Sanctions relatives au non-respect des règles de conduite

Mme Leblanc: Alors, de façon précise, M. le ministre, sur les 58 cas, pouvez-vous nous dire combien ont été suspendus, combien ont fait l'objet de sanctions et quelles sanctions ils ont eues? En termes précis, là, le type de sanctions appliquées et le nombre de personnes concernées.

M. Julien: Je ne traiterai pas évidemment de cas confidentiels, mais je vais vous dire ceci. Alors, les 58, mesures: il y a eu 27 avertissements; deux réprimandes; 13 suspensions de 10 jours et moins; 8 suspensions de 10 jours et plus; il n'y a pas eu de fin de contrat d'occasionnel; il y a eu une seule probation; il y a eu sept congédiements.

Mme Leblanc: ...les derniers?

M. Julien: Oui. Alors, à partir de...

Mme Leblanc: Bon, vous aviez huit personnes qui ont eu une suspension de 10 jours et plus.

M. Julien: Bon, il y a eu 27 personnes qui ont reçu des avertissements; il y a eu deux personnes qui ont eu une réprimande; il y a eu 13 personnes...

Une voix: Pour toute l'année.

M. Julien: ... — ça, c'est pour toute l'année, oui, oui — 13 personnes qui ont été suspendues en bas de 10 jours; il y a eu huit personnes qui ont été suspendues pour 10 jours et plus; il n'y a pas eu de fin de contrat occasionnel; il y a eu une fin de probation; et il y a eu sept congédiements. Et ce ne sont pas des... non, non, c'est pas des bris de confidentialité.

Mme Leblanc: On a quand même eu droit à sept congédiements, c'était dû... parce que je suppose que les faits reprochés étaient quand même assez importants. Est-ce qu'on peut connaître la nature des faits reprochés?

(Consultation)

M. Julien: ...pourrait répondre? Est-ce que ma sous-ministre pourrait répondre?

Une voix: ...

M. Julien: C'est ce que je pensais.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça me prend le consentement pour permettre...

M. Julien: Non, non, mais je sais qu'il n'y aura pas consentement, M. le Président. Vous comprenez, quand on travaille avec 10 000 fonctionnaires puis que...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...à quelqu'un d'autre de répondre. Il n'y a pas de consentement si je comprends bien.

M. Julien: Ça fait beaucoup de choses à voir en même temps. Un exemple qu'on m'a mentionné entre autres, c'est, par exemple, quelqu'un qui pourrait avoir une entreprise puis qui utiliserait le fait qu'il occupe son poste pour aller faire des vérifications qu'il n'a pas d'affaire à faire pour apporter des corrections, ou autres. Il faut faire attention, ce n'est pas des bris de confidentialité d'information. Souvent, c'est des questions personnelles, utilisation à mauvais escient de l'Internet, par exemple.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Amélioration des outils de contrôle a priori

Mme Leblanc: Le ministre a parlé tantôt de la journalisation des consultations, les routines informatiques de vérification qui permettent de comparer les consultations avec le profil d'utilisateur régulier de chaque employé, mais je ferais remarquer au ministre que, même si c'est un bon outil de contrôle, c'est un contrôle a posteriori et non un contrôle a priori. Donc, au moment où on consulte la journalisation, le problème est déjà là, je veux dire, la faute est déjà commise. Alors, je ne sais pas s'il y a un moyen... Vu que l'étanchéité du ministère du Revenu était une des priorités de son prédécesseur, est-ce que lui en fait une priorité? Est-ce qu'il entend mettre en place peut-être d'autres outils de contrôle qui vont faire en sorte qu'on n'ira pas a posteriori, mais qu'on va y aller a priori sur les vérifications, les contrôles?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: M. le Président, il y a beaucoup de mesures a priori, il faut faire attention. Là, je peux relire... je ne relirai pas tout ce que je vous ai lu. Je pense que vous avez bien compris, c'est pour ça que vous posez la question. Alors, regardez, quand je parlais tout à l'heure de toutes les questions de formation, d'information, de sensibilisation à l'éthique, quand je parle aux enquêtes de pré-emploi, quand je parle... En fait, il y a une série de préventions au niveau des personnes, tout ce qui se passe au niveau des locaux, par exemple, la protection, il y a la circulation des gens, à l'égard des données... En fait, il y a beaucoup de mesures a priori.

C'est sûr qu'il y a des choses qu'on va constater, là... Mais, comme ma sous-ministre me fait remarquer, la majorité sont a priori. Il est clair qu'il y a des choses, on va le voir une fois que c'est fait, une fois que le geste est posé. Ça, même si on prend toutes les précautions, ça peut arriver effectivement. Mais ce qui est important — puis là je le mentionne — c'est que c'est vraiment des questions personnelles plutôt que des questions de confidentialité. Ça, pour moi, c'est majeur.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Résultats de la participation du ministère à l'étude sur la méthode MARION

Mme Leblanc: Je sais qu'au printemps 1998 le ministère du Revenu a participé à une enquête qui était d'envergure gouvernementale sur la méthode MARION. C'était en vue d'évaluer l'état de la sécurité et de la confidentialité des renseignements personnels dans tout l'appareil gouvernemental. J'aimerais savoir, est-ce que c'est possible de connaître les conclusions ou de déposer les résultats de cette étude en ce qui concerne la partie du ministère du Revenu?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: ...vérifier, M. le Président. Une petite seconde. Merci.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Alors, M. le Président, on m'informe qu'on n'a pas encore les résultats complets du rapport.

Une voix: ...

M. Julien: Ah, on ne les a pas ici, oui, oui. On ne les a pas ici. J'ai ici en main les mesures planifiées. Il y a des gestes qui ont déjà été posés par le ministère ou qui sont en processus continu. Moi, j'aimerais mieux ne pas les déposer, si ça n'offusque pas l'opposition, compte tenu qu'il y a beaucoup d'éléments, là, stratégiques internes du ministère là-dessus. Mais, là-dedans, il y a des mesures qui concernent l'organisation générale, les contrôles permanents, les facteurs socioéconomiques, entre autres l'éthique, sécurité physique, l'environnement de base. On parle de l'analyse des risques, de la vulnérabilité, excusez-moi... analyse des risques, on parle de sécurité, bon, la pollution. En fait, il y a une série de mesures, là, sur lesquelles on travaille.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Est-ce que, M. le ministre, ça serait possible de déposer, pour fins de consultation ultérieure par les membres de la commission, les conclusions de cette étude-là?

M. Julien: ...ça, M. le Président, mais ce que mes avocats me disent, c'est qu'évidemment on ne peut pas rendre publiques les mesures qu'on prend de sécurité. Là, ce n'est vraiment pas parce que je ne veux pas, là, j'ai un problème. Je vais le vérifier quand même, Mme la députée.

Ce que je peux faire, moi, je suis prêt à vous sensibiliser peut-être personnellement, mais je ne suis pas à l'aise d'aller déposer ça publiquement parce que c'est nos propres mesures de sécurité.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député de Lotbinière.

**Recommandations du rapport Lemaire
sur l'allègement réglementaire pour
favoriser le démarrage d'entreprises**

M. Paré: Merci, M. le Président. Ma question s'adresse, par votre intermédiaire, M. le Président... On a parlé tout à l'heure, mon collègue... et Mme la députée de Beauce-Sud a parlé de la fiscalité des individus. Moi, je voudrais parler de la fiscalité des entreprises, surtout celles en démarrage d'entreprise. Je partage avec Mme la députée de Beauce-Sud une des MRC les plus performantes en Chaudière-Appalaches au niveau de l'économie, et nous avons encore plusieurs entreprises en démarrage, et je voudrais connaître, M. le ministre... L'an passé, M. Bernard Lemaire, qui est président du Groupe Cascades, présidait un groupe-conseil au niveau de l'allègement réglementaire au niveau des PME. Plusieurs de ses recommandations dans son rapport publié en juin dernier visaient, pointaient le ministère du Revenu. Il y avait quelques recommandations là-dedans qui vous disaient, au niveau des entreprises de démarrage...

● (16 heures) ●

Exemple, on parlait d'une entreprise en démarrage qui pouvait avoir à acquérir cinq permis différents de quatre ministères différents. Et M. Lemaire vous disait: On devrait avoir des allègements au niveau réglementaire pour permettre à ces entreprises-là d'avoir moins de dédales administratifs et de mieux performer sur leur orientation et sur leurs produits.

À cet égard, où vous en êtes dans vos travaux, au ministère du Revenu, aux recommandations qui vous ont été acheminées par le groupe Lemaire? On a vu dernièrement... Mme la vice-première ministre, ministre des Finances et ministre d'État à l'économie aussi, a pointé dans son budget cette année certains allègements fiscaux relativement à ces PME en démarrage, mais surtout dans des régions-ressources. J'imagine que ça va être vous qui allez gérer ces crédits d'impôt fiscaux pour les entreprises en démarrage. Mais, maintenant, où vous en êtes avec les recommandations du rapport Lemaire de l'an passé?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Merci, M. le Président. Je remercie le député de Lotbinière pour son excellente question parce que, effectivement, dans ma vie antérieure, la déréglementation au niveau de l'entreprise était quelque chose de fondamental. Et, avant de débiter ma réponse, pour faire suite à la question que la députée de Beauce-Sud me posait tout à l'heure sur le rapport MARION, ça me fera plaisir — puis ce qui serait le fun aussi, c'est que vous ayez votre serment de la discrétion, comme ça, ça m'aiderait à mieux... — qu'on ait une bonne discussion ensemble.

Alors, concernant les mesures réglementaires, concernant le rapport Lemaire, non seulement le ministère a-t-il mis en place des mesures concrètes pour aider les entreprises en démarrage, les jeunes

entrepreneurs, suite évidemment au dépôt du rapport Lemaire, encore faut-il souligner que le ministère avait entrepris depuis fin 1998 d'instaurer divers mécanismes s'inscrivant dans cette orientation, de faciliter les relations des entreprises en instaurant la mise sur pied d'un guichet de services dédiés aux entreprises et plus spécialement des activités d'assistance et de renseignement à l'intention des entreprises en démarrage.

Donc, voici l'idée principale: d'abord, des accès téléphoniques réservés. Les services de téléphonie du ministère ont été réorganisés de telle sorte que les demandes des entreprises sont prises en charge par des équipes dédiées. On offre des services d'information et de support sur le démarrage d'une entreprise, sur les taxes, sur l'impôt, les retenues à la source, l'inscription à nos fichiers, etc.

Deuxièmement, un guichet réservé à nos comptoirs d'accueil. Les mêmes services que ceux offerts en téléphonie sont aussi disponibles pour assister les représentants, les propriétaires des nouvelles entreprises qui se présentent au bureau du ministère. Il est même possible d'obtenir sur-le-champ leur numéro d'enregistrement.

Actuellement — en troisième lieu — des projets-pilotes ont été aussi conduits dans plusieurs directions régionales afin d'identifier les meilleures façons de supporter les entreprises dès les meilleurs moments de leurs opérations. Chaque entreprise contactée se voit offrir une rencontre, de la documentation précise, une assistance en ligne, etc. Un groupe de travail se penche actuellement sur ce dossier afin d'adapter le mieux possible les services aux besoins de la jeune entreprise.

Quatrièmement, le recours à des partenaires. Donc, dans l'esprit du rapport Lemaire, le ministère a aussi commencé depuis quelques mois à développer des relations de partenariat avec les différents centres locaux et de plusieurs régions. Les CLD constituent la première porte d'entrée pour les jeunes entrepreneurs. Aussi le ministère a-t-il l'intention de s'associer avec chacun des CLD — puis je peux vous dire qu'il y en a déjà en marche — afin d'offrir à ces derniers une gamme de services et d'information relative à la fiscalité nécessaire à toute entreprise, y compris celle du domaine de l'économie sociale. Déjà, dans certains secteurs, le ministère va rencontrer les entreprises dans les locaux des CLD et leur offre diverses sessions d'information, du support pour leur inscription au fichier, des cliniques d'accompagnement ainsi que différents séminaires d'intérêt particulier pour les nouvelles entreprises. Et, si je ne me trompe pas, je crois que c'est le CLD de Drummondville, entre autres, avec lequel on procède, avec qui on fait déjà... puis il y en a d'autres aussi.

Dans ces rencontres, le ministère a le souci constant, M. le Président, de faire connaître non seulement les devoirs en taxes et en impôts incombant aux entreprises, mais aussi leurs droits en matière de crédits de taxes et de dépenses admissibles aux déductions. Le ministère a l'intention de poursuivre ses efforts pour que les CLD deviennent un de ses partenaires privilégiés pour les services d'aide aux entreprises. Éventuellement, il souhaiterait y installer des postes virtuels permettant à la clientèle de réaliser sur place des transactions d'échanges électroniques.

Le ministère entend également demeurer à l'écoute des besoins de ses clients et de ses partenaires, du secteur gouvernemental comme du privé, afin d'améliorer constamment les façons de faire ainsi que la gamme de ses services disponibles. Divers groupes travaillent d'ailleurs à développer des relations avec de nouveaux partenaires ainsi qu'à bonifier nos moyens de communication avec eux.

Par ailleurs, en matière d'échanges électroniques, le ministère élabore présentement la solution pouvant permettre aux nouvelles entreprises, d'ici le début de l'an 2000, un premier service d'enregistrement par Internet. Les travaux sont aussi en cours ou en préparation concernant les services d'assistance et d'accompagnement relatifs à l'implication du ministère dans les centres locaux de développement à court et à moyen terme.

Le ministère envisage d'offrir les services suivants en lien avec les CLD: fournir aux CLD l'information de base concernant les bureaux régionaux du ministère du Revenu et le guichet de services aux entreprises du ministère; rendre disponible dans les CLD toute la documentation et les formulaires nécessaires aux entreprises en démarrage; offrir en collaboration avec les CLD, selon les besoins, des conférences et/ou sessions d'information destinées à des groupes de personnes qui désirent démarrer une entreprise; et, pour terminer, privilégier dans les CLD un ou des espaces de travail permettant aux employés du MRQ de rencontrer des représentants d'entreprises, soit sur une base de rendez-vous, soit à des intervalles fixes, et, si possible, avec les liens informatiques requis.

Et le dernier élément que je rajouterais, M. le Président, nous allons être associés très étroitement à la trousse de démarrage du ministère de l'Industrie et du Commerce, un travail qui avait été effectué et justement qui allait dans le cadre du rapport Lemaire, donc d'avoir une espèce de guichet unique d'information pour les entreprises, qui va toucher évidemment tous les services qui concernent l'entrepreneur, parce que le genre d'entrepreneur qui passe, évidemment, il a ses problèmes de financement, son problème de local, d'équipement, de produits, de marché, de personnel, etc. Et souvent, bien des fois, il oublie de s'informer sur ses droits et ses responsabilités face à la fiscalité.

Alors, par ces mesures-là, on pense qu'en tout cas on va commencer à donner l'information de base le mieux possible à nos jeunes entrepreneurs, puis aussi on continue à travailler pour voir à la simplification. Il y a déjà eu beaucoup de simplifications qui ont été faites, il en reste encore à faire, mais, pour ma part, personnellement, je pense que, si on est capable de simplifier pour nos gens en entreprise et de leur rendre la tâche plus facile, bien, nous allons prendre les mesures en conséquence.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député de Lotbinière.

Statistiques sur le taux d'utilisation des services d'information aux jeunes entrepreneurs

M. Paré: Merci, M. le Président. Vous parlez des moyens que vous avez pris, vous parlez de la ligne

PME, est-ce que vous avez des résultats concrets? Avez-vous des statistiques qui ont été... depuis que ça été mis en place? Parce qu'il me semble... Parce que quelques entrepreneurs viennent à mon bureau, et il semble que ce soit peu connu. Donc, nous, on donne beaucoup d'informations par le biais de Communication-Québec. Mais est-ce qu'il y a des statistiques pour voir si les jeunes consultent cette ligne-là, info-PME?

M. Julien: À ce jour, par le projet-pilote... Bon, les projets réalisés ont permis, d'une part, de mieux cerner les besoins des entreprises en démarrage en matière d'information fiscale. Le ministère travaille présentement au développement de nouveaux outils mieux adaptés à ces besoins. À titre d'exemple, une formation et un aide-mémoire ont été développés afin de permettre aux employés supportant les entreprises en démarrage de mieux cerner les besoins de celles-ci et de leur fournir une assistance spécifique.

Mais je ne sais pas si on a d'autres...

(Consultation)

M. Julien: Pour répondre de façon plus précise combien d'entreprises ou autres, comme nous sommes en début de processus, je n'ai pas encore les chiffres, mais on devrait en avoir. On me dit qu'à Drummondville, en tout cas, le CLD de Drummond, apparemment qu'il fonctionne très bien. Mais je n'ai pas... Dire combien d'entreprises viennent par jour, est-ce qu'elles sont satisfaites ou pas satisfaites ou autres, là...

(Consultation)

M. Julien: Alors, ce que ma sous-ministre m'informe, M. le Président, c'est qu'on devrait avoir ces informations dans les mois qui viennent parce qu'on a fini la compilation des expériences au 31 mars. Alors, quand ça va être disponible, ça va me faire plaisir de vous les transmettre. Parce que, nous, comme c'est des expériences-pilotes, bien, c'est à partir de là qu'on va voir comment on peut encore mieux gérer notre relation de support avec les entreprises.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On va prendre note que vous allez faire parvenir les informations à la commission?

M. Julien: Oui, oui, avec plaisir.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Merci, M. le Président. Je m'excuse, tantôt j'avais mal compris quand vous m'avez signifié que vous passiez la parole au député de Lotbinière. Compte tenu qu'il me restait encore huit minutes à mon temps, j'aimerais ça les reprendre. Alors, j'espère que vous me l'accordez, M. le Président...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...

**Projet de loi pour donner suite
au rapport du comité d'examen de la gestion
des renseignements confidentiels au ministère**

Mme Leblanc: Et ça, ça va me permettre de terminer le sujet qu'on abordait tantôt, le secret fiscal. Je sais qu'en octobre 1999, suite au dépôt du rapport du comité d'examen sur la gestion des renseignements confidentiels du ministère du Revenu, qui a été déposé le 5 octobre 1999, à l'époque, le ministre du Revenu qui était aussi le vice-premier ministre s'était engagé à déposer un projet de loi qui donnerait suite aux recommandations du rapport. Il s'était engagé à le déposer en juin 2000, bien, en fait, au printemps 2000, et là on se rend compte qu'on est rendu en avril 2001 et on n'a toujours pas vu le projet de loi en question. Est-ce que le ministre actuel du Revenu entend déposer un projet de loi pour donner suite justement à ce rapport-là? Et quand entend-il le faire?

● (16 h 10) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: C'est ma lecture de chevet.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Julien: Mais, pour répondre à ma collègue, effectivement, je dois vous dire que le projet de loi est actuellement à l'Exécutif. Il a quitté, je dirais, le ministère pour faire la procédure normale, là, Comité de législation et autres.

Il faut se rappeler aussi que, dans le discours du premier ministre, on a parlé aussi de mesures concernant le crime organisé. Alors, ça aussi, il y a des mesures qui pourraient se rajouter, ou on verra si ça va se rajouter dans le projet de loi ou si ce sera pris en considération, et c'est cet élément-là actuellement qui est travaillé. Et je peux vous dire que, pour le projet de loi, quant à nous, il est déjà rendu dans la procédure décisionnelle...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Je suis contente de voir que, finalement, il y aura des suites parce que, depuis un an que j'attends ce projet de loi là, alors, j'ai bien hâte d'en voir la couleur. J'ai surtout hâte d'en faire l'analyse avec vous. Parce que la priorité... C'est bien sûr que notre préoccupation, c'est de voir à ce que l'érosion du système fiscal s'arrête ou, en tout cas, qu'on tente le plus possible de l'éviter.

On va, si vous voulez, regarder les réponses aux demandes de renseignements de l'opposition officielle, dans le cahier mauve, et on va aborder la question des contrats de moins de 25 000.

Alors, on sait que, selon une directive...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...Mme la députée. Oui, M. le ministre.

M. Julien: Ça ne me dérange pas de reprendre le deux minutes après, mais j'aurais une urgence à

régler. Est-ce qu'on peut juste suspendre les travaux pour cinq minutes?

(Suspension de la séance à 16 h 12)

(Reprise à 16 h 22)

Le Président (M. Laprise): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous reprenons nos travaux. Mme la députée de Beauce-Sud.

Contrats de moins de 25 000 \$

Mme Leblanc: Excusez-moi, M. le Président. Alors, pour reprendre la question, je disais qu'on en était aux demandes de renseignements de l'opposition officielle dans le cahier mauve, si vous voulez, et on va regarder la question des contrats de moins de 25 000 \$.

Alors, il y a une directive ou un règlement sur les contrats d'approvisionnement qui fait en sorte que, pour des services professionnels, par exemple, on n'a pas besoin d'aller en appel d'offres pour des contrats de moins de 25 000 \$.

Alors, si on regarde par exemple... On est à la page 66 ou plutôt 68... Non, 66. Il y a neuf contrats de 24 990 \$ et quelques... ou tout près, là. Il y a neuf contrats différents qui ont été accordés à la même firme-conseil, les Services conseils Systematix. Alors, moi, la question que je me suis posée: Comment... On dirait que ces contrats-là ont été comme subdivisés pour que le ministère puisse se soustraire à la règle des contrats de plus de 25 000. En tout cas, ça regarde drôle parce que neuf contrats... Je ne dis pas s'il y en avait eu deux, mais il y en a neuf qui arrivent à 24 990 et des poussières.

C'est assez flagrant, c'est assez spécial qu'on se rende compte qu'il y a neuf contrats à la même firme pour des montants qui sont juste en bas de la limite de 25 000 \$. Moi, je trouve ça suspicieux, j'aimerais ça que le ministre réagisse à ça.

Le Président (M. Laprise): M. le ministre.

M. Julien: M. le Président, pour répondre à la question, ce n'est pas un fractionnement de contrat, ce sont des contrats qui sont très spécifiques. Et Systematix, c'est reconnu pour son expertise puis une disponibilité qui est rapide. Mais ce n'est pas un fractionnement de contrat. Effectivement, ça aurait pu se produire, comme vous dites, mais ce n'est vraiment pas un fractionnement de contrat.

Mme Leblanc: Est-ce que vous avez la date de ces contrats-là? Est-ce que ça a été, dans l'année, échelonné sur une période longue? Est-ce qu'ils ont été faits à peu près en même temps? Je pense que c'est des questions qui nous permettraient d'apprécier un peu mieux la réponse que le ministre vient de nous faire.

Le Président (M. Laprise): M. le ministre, en réponse.

(Consultation)

Le Président (M. Laprise): La consultation est nécessaire?

M. Julien: Bien, au nombre de contrats qu'on passe, vous comprendrez...

(Consultation)

M. Julien: Alors, M. le Président, si vous me permettez, j'aimerais ça, les reprendre, puis je vais vous donner les dates aussi en même temps, mais en même temps expliquer comme il faut que ce n'est vraiment pas un fractionnement de contrat.

Lorsqu'on prend, par exemple, le premier, qui est d'obtenir de l'expertise concernant la gestion des droits d'auteur au niveau des logiciels, la rédaction d'une procédure de gestion et la réalisation de certains travaux, c'est un contrat qui a été octroyé en novembre 2000. Et la justification, c'est que, aucune ressource interne n'étant disponible pour réaliser ce mandat, celui-ci a été confié par la Direction des technologies à la firme Les Services conseils Systematix, qui disposait d'une ressource expérimentée et disponible pour réaliser ce contrat dans les délais requis.

Le deuxième, qui était de...

Mme Leblanc: Si vous permettez, M. le ministre, peut-être que, pour nous permettre de mieux apprécier, vous pourriez nous dire la durée du contrat. Parce que, là, on voit que c'est en novembre 2000 que le contrat a été accordé, c'est de novembre à quelle date? Est-ce qu'il a été...

M. Julien: M. le Président, je n'ai pas cette information-là avec moi.

Le Président (M. Laprise): Vous n'avez pas cette information?

M. Julien: J'ai la date d'octroi du contrat, mais là, la durée, ça, je ne l'ai pas avec moi.

Le Président (M. Laprise): On y reviendra?

M. Julien: On reviendra là-dessus. On va ressortir tous les contrats.

Le Président (M. Laprise): ...satisfait, en termes de délai de réponse, madame?

Mme Leblanc: On y reviendra, mais je ne sais pas quand, parce qu'il va nous rester seulement une heure la prochaine fois. Alors, on vous écoute pour le deuxième contrat.

M. Julien: On peut déposer le document pour les fins d'information, s'il y a lieu. Moi, je n'ai pas de problème avec ça.

Le Président (M. Laprise): Une autre question, Mme la députée de Beauce-Sud?

Mme Leblanc: Non, il n'a pas terminé sa réponse.

M. Julien: Le deuxième contrat, c'était de déterminer la méthodologie d'analyse de risque. C'est un contrat qui a été donné en décembre 2000. Le taux horaire de la firme et la disponibilité immédiate de la ressource contractuelle nécessaire ont fait en sorte que la Direction octroie le contrat à Systematix.

Définition et mise en place d'un nouveau processus pour la sélection et l'implantation des outils de support au développement, c'est un contrat qui a été octroyé en l'an 2000 mais qui a été annulé, d'après ce que je vois ici dans ma note.

Réalisation de devis techniques pour l'acquisition d'outils de support au développement; novembre 2000. Le taux horaire de la firme ainsi que la ressource contractuelle disponible — cette dernière ayant une excellente connaissance du ministère du Revenu parce qu'ayant déjà participé aux travaux de l'an 2000, inventaire et acquisition de biens informatiques — ont fait en sorte que la Direction octroie le contrat à Systematix.

Dans le cadre du mandat «Route de facteur», participer à la réalisation de la livraison de février et juin pour le système SGCN, faire l'approbation des dossiers de livraison, collaborer à la réalisation des essais d'acceptation et voir au suivi des demandes de changement. C'est un contrat qui a été donné en décembre 2000. À l'annexe E, je vais vous donner le... Alors, on donne... À l'annexe E, c'est un contrat de services au montant de 24 998 \$. Il a été octroyé en 2000-2001 à Systematix dans le cadre du mandat de développement systémique «Route de facteur». Le mandat consistait à assister la Direction générale des communications, à collaborer, sur le volet utilisateur, avec la Direction générale des technologies et du traitement, au développement systémique de la route de facteur pour les activités d'approbation de dossiers, de conception, de préparation et de réalisation des effets d'acceptation, l'implantation des changements et le suivi des démarches de changements demandées dans ce projet. Alors, c'est à peu près, en gros, ce que ça voulait dire.

• (16 h 30) •

L'autre, c'était de fournir un support de gestion pour la planification, la coordination et le suivi des activités d'adaptation et d'essais dans le cadre du projet MIGRE. Le taux horaire de la firme, le délai très court pour la réalisation du mandat et sa similarité avec le projet de l'an 2000, Systematix ayant participé à ce projet, a fait en sorte que la Direction générale octroie le contrat à cette firme afin d'en diminuer le coût.

Réalisation de travaux concernant la description du mode de fonctionnement de la table d'architecture et la planification des travaux d'actualisation de l'architecture globale, en janvier 2001. Le taux horaire de la firme, la disponibilité immédiate de la ressource contractuelle nécessaire et l'importance que la ressource possède une bonne connaissance du ministère du Revenu ont fait en sorte que la direction octroie le contrat à Systematix.

Travaux reliés au processus d'acquisition de biens et services d'entretien dans le domaine des technologies de l'information, janvier 2001, de janvier à mars de chaque année, la division Acquisitions et inventaire rencontre un surplus de travail au niveau des acquisitions de biens informatiques. Cette surcharge de

travail est amplifiée par les besoins urgents d'acquisition découlant du projet MIGRE. Le mandat pour réaliser les travaux urgents reliés aux acquisitions de biens informatiques a été confié à la firme Systematix qui disposait d'une ressource expérimentée disponible à très court terme et ayant une très bonne connaissance du ministère, particulièrement dans ce secteur d'activité, à la Direction des technologies, pour réaliser ces travaux. L'autre, c'était Travaux reliés au support de la production lors de l'implantation des modifications. Systematix a développé une partie du système, volet déclaration des sociétés. Étant donné que le fournisseur avait l'expertise pour intervenir rapidement au niveau du support à la production, il s'agissait d'un premier contrat confié à cette firme en 2000-2001. Après ça... C'était en janvier 2001.

Le Président (M. Laprise): Mme la députée.

Mme Leblanc: Alors, on se rend compte qu'il y a quand même deux contrats en novembre 2000, deux contrats en décembre 2000, trois contrats en janvier 2001. Il y en a un qui m'a manqué puis l'autre, semble-t-il, aurait été annulé. Alors, je me demandais: Est-ce que le ministère n'aurait pas dû normalement fonctionner, vu que c'était la même firme et que c'était sans appel d'offres, normalement, est-ce que le ministère n'aurait pas dû inclure tous les projets dans un seul contrat et aller au Conseil du trésor ou, en tout cas, demander, faire la procédure habituelle d'appel d'offres pour ce type de contrat là? Parce que, moi, je trouve ça très suspicieux, là, qu'on arrive à 25 000 \$ moins quelques poussières dans chacun de ces contrats-là. Alors, ça ne peut pas faire autrement que de m'agacer un peu, là.

Le Président (M. Laprise): M. le ministre.

M. Julien: Mais à la question à savoir si on pouvait tout regrouper ça... M. le Président, à l'intérieur d'un même contrat, c'était impossible parce que c'étaient des travaux très différents les uns des autres. Et souvent ce sont des directions aussi différentes. On peut en trouver dans une couple de directions ou autres, et les directions changent, dépendant des travaux à exécuter.

Le Président (M. Laprise): Mme la députée.

Mme Leblanc: Si on regarde à la page 68, M. le ministre, vous allez voir que, pour le projet Versalys, alors là je pense que c'est assez flagrant. Il y a deux contrats, un de 24 800 et l'autre de 23 925, et les deux... À la page 68, pour le contrat de Versalys inc., deux contrats qui totalisent près de 25 000 \$ et les deux sont pour des cours de formation spécialisée sur l'environnement Windows 2000. Comment se fait-il qu'on n'est pas allé à ce moment-là avec un seul contrat puis pourquoi on n'est pas allé en appel d'offres?

M. Julien: Formation, M. le Président.

(Consultation)

Le Président (M. Laprise): M. le ministre.

M. Julien: M. le Président, la firme Versalys, c'est une firme qui est sur la liste des firmes spécialisées dans les cours de formation. Il y en a une qui s'adresse au ministère et l'autre s'adresse au Fonds des pensions alimentaires. Les deux directions sont indépendantes, qui font leur propre... C'est ça.

Le Président (M. Laprise): Mme la députée.

Mme Leblanc: Mais là on voit quand même que c'est au même montant. Est-ce qu'on n'aurait pas pu inclure dans le même contrat les deux directions puis aller en appel d'offres, plutôt que d'aller chercher notre fournisseur nous-mêmes? Est-ce que ça n'aurait pas été plus transparent comme processus?

M. Julien: ...que c'est une firme qui est reconnue sur une liste. Apparemment, le gouvernement a une liste des cours de formation, et cette entreprise-là est dans la liste puis ils la prennent, puis ils l'ont choisie.

Mme Leblanc: J'ai mal compris. C'est parce qu'on...

M. Julien: Apparemment que c'est une liste... Il existe une liste, au gouvernement, de firmes spécialisées pour donner des cours de formation dans ces secteurs-là, et le ministère ou les directions qui veulent donner de la formation pigent dans cette liste-là la firme qu'ils pensent qui peut donner le meilleur service.

Mme Leblanc: Je comprends, sauf qu'il existe quand même un règlement qui dit que, pour les contrats de plus de 25 000 \$, on doit aller en appel d'offres. Et, dans ce cas-ci, c'est assez flagrant que pour la même chose on utilise deux contrats de moins de 25 000 \$... Écoutez, c'est clair que le ministère a essayé de se soustraire à la règle du Conseil du trésor là-dessus.

(Consultation)

Le Président (M. Laprise): Est-ce qu'on est en mesure de répondre à cette question?

M. Julien: Je cherchais une information additionnelle. C'est que Versalys étant la firme la plus spécialisée en ce qui concerne la formation Microsoft et aussi la seule à pouvoir offrir la formation tant aux employés de Montréal qu'à Québec... C'est pour cette raison que la direction principale de la perception des pensions alimentaires lui a octroyé le contrat, alors c'est pour ça que ça s'est fait.

Mme Leblanc: Mais je suis certaine, M. le Président, qu'on aurait pu aller dans ce cas-ci en appel d'offres, et, même si Versalys étaient les seuls à pouvoir soumissionner pour ce type de contrat là, étant les seuls qui avaient l'expertise, à ce moment-là, ça serait tombé dans des contrats de plus de 25 000 \$ et il y aurait eu transparence, plus de transparence au ministère du Revenu. Là, la réponse ne me satisfait pas. J'ai vraiment l'impression qu'on utilise de façon détournée les règles qui sont en vigueur au Conseil du trésor pour être capable de donner des contrats de moins de 25 000 \$.

Le Président (M. Laprise): Est-ce qu'on pourra donner un complément de réponse suite à une analyse plus en profondeur du sujet lors d'une prochaine...

M. Julien: On peut toujours revenir là-dessus, mais c'est la seule firme qui a la compétence pour faire cet ouvrage-là. Je peux bien revenir là-dessus. Ça fera partie de la note que je déposerai à Mme la députée.

Le Président (M. Laprise): Ça pourra faire partie de la réponse qui sera donnée antérieurement dans une prochaine session.

Mme Leblanc: Je remercie beaucoup le ministre. Je suis certaine qu'il y a beaucoup d'entreprises qui font de la formation sur Windows 2000 au Québec qui vont être très surprises d'apprendre qu'elles n'ont pas les qualités, les qualifications pour faire affaire avec le ministère du Revenu. En tout cas, la réponse est assez surprenante.

Je ferai remarquer au ministre qu'il y a 173 contrats de moins de 25 000 \$ qui ont été accordés au ministère du Revenu au cours de l'année 2000-2001. Il y en a 51 qui sont de plus de 23 500. Ça veut dire 30 % des contrats au total et, dans 29 de ces 51 cas, ce sont des contrats qui ont été attribués à des entreprises qui ont reçu plus d'un contrat. Ça représente des sommes de 710 000 \$ sur les 2,1 millions dépensés en contrats, soit encore un ratio de 30 % des contrats qui auraient été accordés, selon moi, sans que les règles d'attribution des contrats de plus de 25 000 soient appliquées. Qu'est-ce que le ministre peut répondre à ça?

Le Président (M. Laprise): M. le ministre.

M. Julien: M. le Président, écoutez, là, il se donne à peu près 21,7 millions contrats par année de 700 000 et des contrats de moins de 25 000, c'est 2 238 000. Ça serait à 20 000, on aurait la même situation. Ça serait à 30 000, ça serait la même situation. C'est sûr que ça arrive, c'est vrai, mais qu'est-ce que vous voulez que je vous dise?

Le Président (M. Laprise): Alors, la réponse est donnée. Mme la députée de Beauce-Sud.

Dépassement des montants des contrats

Mme Leblanc: Je veux revenir sur la page 70. Il y a deux contrats de services qui ont été accordés au Groupe conseil DMR. Alors, deux contrats d'à peu près 25 000 \$ encore là, 23 900 puis 24 805, contrat de services pour la réalisation de travaux relatifs à l'administration des banques de données Oracle et l'autre, c'est pour la réalisation de travaux liés à la gestion de la sécurité informatique. C'est quoi, la différence entre ces deux-là? Je dois dire que ces montants... Je dois préciser que c'est des montants supplémentaires aux contrats qui avaient initialement été accordés. Alors, dans ces deux cas-là, on voit que le Groupe conseil DMR a dépassé de 10 % et plus le contrat initial. Alors, c'est parce que... En tout cas, je veux éveiller le ministre sur le fait que le Groupe conseil DMR a peut-être de la difficulté à faire des bonnes soumissions.

Le Président (M. Laprise): ...
● (16 h 40) ●

M. Julien: Un instant, s'il vous plaît.

(Consultation)

M. Julien: M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Donc, conformément aux directives, tout contrat en haut de 100 000 \$, on a droit à 10 % ou 25 000 \$, et c'est des travaux supplémentaires qui ont été demandés par le ministère. Concernant le projet Oracle, réaliser une étude coûts-bénéfices en cours d'élaboration de la solution ayant pour but de standardiser le processus de livraison du côté des banques de données, afin d'automatiser autant que possible certaines activités répétitives. Il est devenu évident qu'une réévaluation de l'architecture des serveurs devenait impérative afin de supporter la nouvelle charge générée par les solutions avancées.

Il y avait aussi la gestion des environnements, toujours pour le même dossier. Le besoin est apparu suite à l'extension de la clientèle servie par le projet. En effet, initialement, les besoins couverts par le projet visaient principalement, sinon exclusivement, les activités effectuées par les administrateurs de banques de données, mais, en cours de mandat, il est devenu évident que, si nous voulions atteindre nos objectifs de stabilité de service et d'augmentation de productivité du groupe administrateurs de banques de données, il fallait aussi offrir certains services plus pointus à divers autres intervenants de la chaîne de production, dont les développeurs et les chargés de la mise en production. Ça, c'était pour le dossier Oracle.

(Consultation)

M. Julien: Alors, toujours sur le même principe, c'est que le ministère du Revenu octroyait au Groupe DMR un contrat pour la réalisation d'un bilan de la sécurité informatique, une architecture cible générale de la sécurité informatique, d'un mémoire de conception administrative ainsi que divers travaux. L'amendement au contrat vise une activité supplémentaire afin d'être en mesure de réaliser adéquatement les mémoires de conception administrative inclus dans ce projet. Une recommandation a été faite afin de procéder à une première analyse des produits commerciaux d'annuaires d'entreprises de la sécurité avant de débiter les travaux concernant le mémoire de conception administrative du système de gestion et des identifiants et des droits. À notre avis, sans connaître quels produits pourraient agir comme annuaires d'entreprises de la sécurité, la réalisation de la conception administrative du système de gestion des identifiants et des droits n'aurait pas permis d'atteindre une précision suffisante pour que le ministère soit à même d'évaluer la faisabilité réelle du projet. Alors, c'est toujours octroyé en fonction de la règle qui prévaut, c'est-à-dire 100 000 \$ et plus: 10 % ou 25 000 \$.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Nombre de contrats de plus de 25 000 \$ accordés à la firme Systematix au cours de l'année

Mme Leblanc: Je sais qu'il me reste trois minutes sur ce bloc-là, plus un autre 20 qui s'en vient après, là. Mais, dans le cas des services-conseils Systematix, O.K., en tout cas, on se rend compte que... On a fait une petite recherche, M. le ministre, et on s'est rendu compte que c'est le ministère du Revenu qui a eu le plus de contrats de moins de 25 000. Et puis, en termes de nombre de contrats accordés à une seule firme, de moins de 25 000, là, je pense que, là, vous avez gagné le gros lot, vous êtes le ministère qui vraiment a utilisé le plus de contrats de 25 000 à la même firme. Ça serait intéressant de savoir, Systematix, combien de contrats de plus de 25 000 vous leur avez accordés au cours de l'année.

M. Julien: M. le Président, on va le vérifier. Mais, en attendant qu'on vérifie, je voudrais aussi compléter l'information que ma collègue députée de Beauce-Sud a mentionnée. On est probablement le ministère qui en donne le plus aussi. On en donne pour 21 millions dans le domaine de l'informatique.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: ...pour vous dire qu'il y en a, il y a des contrats, effectivement, en haut de 25 000. On va calculer, M. le Président, puis on va vous le dire.

(Consultation)

M. Julien: Si on compare des contrats qui concernent la question que madame vient de poser, Mme la députée, M. le Président, ça, c'est des appels d'offres...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vous voulez répéter pour être sûr que, pour fins d'enregistrement, tout est compris? La dernière partie que vous venez de dire «pour comprendre que», je n'ai pas trop compris, moi.

M. Julien: Les contrats en haut de 25 000, il faut aller en appel d'offres, on n'a pas le choix. Ça veut dire qu'il y en a plusieurs qui peuvent soumissionner. Ça, c'est le classique.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'on attend encore des informations ou on peut poursuivre? Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: On attend toujours les informations. Je ne sais pas si vous l'avez...

M. Julien: On va vous le donner.

Mme Leblanc: O.K. En attendant, si vous voulez qu'on aborde un autre sujet... Mais je voudrais être certaine qu'on va y revenir.

M. Julien: ...pour ne pas confondre les gens qui nous écoutent: en deçà de 25 000 et en haut de 25 000. 25 000, on est assujéti à la loi où il faut aller en appel d'offres public. Il faut faire attention.

Évolution de l'effectif du ministère

Mme Leblanc: Il y a à la page 82, si vous voulez, du cahier des... toujours du cahier mauve, on voit qu'il y a une évolution des effectifs au ministère du Revenu, de 432, entre 1999-2000 et 2000-2001, et j'ai de la difficulté à comprendre qu'on ait une variation des effectifs de 432 quand on parle d'effectifs réguliers, parce que le nombre d'employés, selon le cahier des crédits, n'a pas augmenté; on est resté à peu près le même, aux alentours de 8 289.

Alors, je me demande comment on a pu faire une variation au niveau de l'effectif régulier, de 432, alors que, si on regarde le cahier... le volume l des crédits de l'année dernière, 2000-2001, il était prévu... il y avait 8 294 employés en 1999-2000, ETC, et il y en avait 8 294 prévus pour l'année 2000-2001, et on voit une augmentation de 432. Comment ça s'explique?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Alors, ce dont on m'informe, c'est qu'en fait les gens qu'on retrouve, ce sont des gens qui étaient sur le concours, ce qu'ils appellent 55-60, c'est-à-dire 55 mois et 60 mois, qui avaient le droit d'appliquer sur des postes réguliers, qui sont devenus réguliers.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...ça n'a rien à voir avec l'âge. Ha, ha, ha!

M. Julien: Non, mais c'est parce qu'il y a tout un jargon là-dessus. Mais c'est ça, c'est 55-60, puis c'est des gens qui ont appliqué là-dedans. C'est parce que, des fois, on peut retrouver...

Une voix: Ceux qui réussissaient ces concours-là devenaient permanents.

M. Julien: C'est ça. Ceux qui réussissaient évidemment devenaient permanents.

Mme Leblanc: Mais, si on regarde... Là, j'ai le...

M. Julien: C'est parce qu'il y a des occasionnels aussi qui se rajoutent, il faut voir ça.

Mme Leblanc: Bien, c'est parce que, là, j'ai les réponses aux demandes de l'opposition officielle de l'année 2001-2002. J'ai ceux de l'année dernière aussi. Ceux de l'année dernière, on parle qu'il y a 8 492 postes, effectifs, chez nous. Et cette année, on dit qu'il y en a 8 850. Il y a une augmentation au net de 358; 358, ça

commence à faire du monde. 4,2 % d'augmentation des effectifs, alors que l'année dernière on a voté les crédits sur zéro d'augmentation d'effectifs. Comment on a pu faire pour en engager 358 de plus au net, alors qu'on n'a même pas voté les crédits là-dessus l'année dernière?

• (16 h 50) •

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si je comprends bien, M. le ministre, vous être maintenant prêt à répondre.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Julien: Parce que, là, j'ai vu des différences entre des ETC puis des personnes. Ha, ha, ha! C'est parce que ma sous-ministre... J'aurais aimé mieux que ma sous-ministre explique. C'est vraiment technique. Puis, comme ministre, je vous avoue bien franchement... Enfin, que voulez-vous, c'est la règle de l'opposition, là, mais...

Si on parle du nombre de personnes, c'est ça que vous avez vu, là, 3 000 occasionnels, 746 temporaires, 5 097 réguliers, pour 8 850 personnes. Ça peut monter à 10 000, ça peut descendre un petit peu en bas de 8 000. Là-dedans, il y a du temps-plein, il y a des occasionnels, mais, en fait... Mais, nous autres, notre marge, c'est 8 000, et, pour 2000... Mais la dépense, c'est pour 8 250 quelques ETC. Mais ça peut jouer durant l'année. Mais la dépense...

Mme Leblanc: Oui, oui, ça répond à ma question, M. le ministre. D'ailleurs, je m'attendais à cette réponse-là. Mais j'ai dit: Je vais poser la question pour en avoir le coeur net. Parce qu'on parle bien de 8 289 dans le cahier des crédits cette année, pas d'augmentation par rapport à l'année dernière. Mais la question, ça me fatiguait un petit peu, j'ai dit: Je vais la poser. Le ministre va sûrement permettre, puisque je dois avoir terminé mon premier bloc, d'entamer mon deuxième bloc.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...minute.

Motifs des sanctions imposées à certains employés l'année dernière à la suite d'une enquête

Mme Leblanc: Ah! il me reste encore une petite minute. Mais je vais quand même commencer tout de suite. Vous permettrez qu'on revienne un peu sur les 58 employés qui ont fait l'objet d'une enquête l'année dernière. On a parlé que... D'abord, on pensait qu'il y en avait 50 au mois de décembre, on se rend compte qu'il y en a 58 finalement qui ont été sous enquête et que, là-dessus, sur les 58, 58 ont eu quelque chose qu'on leur a reproché. 58 sur 58, c'est 100 % qui ont été sanctionnés de façon différente, et ça a amené à sept congédiements.

Le ministre a tenté de nous expliquer tantôt que les employés qui ont été congédiés n'ont pas été congédiés pour avoir échangé des renseignements

confidentiels, mais pour s'être plutôt servis de renseignements personnels.

Alors, est-ce que vous pouvez nous donner plus de détails sur justement les reproches qui ont été faits à ces gens-là pour qu'ils soient congédiés? Est-ce qu'on peut avoir plus de détails sur les pourquoi, comment ça s'est produit, comment les employés ont agi pour qu'on puisse en arriver aujourd'hui à les congédier?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: On a les grandes lignes, mais il faudrait aller vérifier pour les cas... chaque cas exactement qu'est-ce que c'est, parce que...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il faudrait vérifier plus pointu.

M. Julien: Moi, il faut que je vérifie de façon plus pointue, si on peut parler un peu de ce que je vous disais tout à l'heure, mais de façon plus pointue. On va aller vérifier. Il faut vérifier.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a quelqu'un qui peut vérifier et qu'on revienne un peu plus tard...

M. Julien: Oui, oui. On mettra ça dans la liste, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...soit aujourd'hui ou dans l'heure qui nous restera?

M. Julien: C'est ça, ou dans la liste, si on ne veut pas perdre l'heure là, on l'aura, si ça fait satisfaction.

Mme Leblanc: Parce que c'est quand même un sujet qui est très important. On parle ici du secret fiscal, on parle de la protection des renseignements personnels, on parle des citoyens qui ont peur que les informations qui les concernent soient semées à tout vent. Moi, ça ne me fait rien qu'on suspende la commission le temps que le ministre cherche l'information, mais j'aimerais ça qu'on l'ait aujourd'hui, oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'on ne peut pas continuer les travaux puis revenir lorsque quelqu'un aura trouvé la réponse?

Mme Leblanc: Va falloir qu'on me garantisse qu'on a l'information cet après-midi. Il nous reste une heure de travaux à faire.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si j'ai bien compris, les informations sont au ministère, si j'ai bien compris.

M. Julien: Il faut fouiller dans tous les dossiers.

Mme Leblanc: ...

M. Julien: Bien là, M. le Président, ce n'est pas parce qu'on veut cacher l'information. Parce que, là, il faut la donner au juste, parce que je pense qu'il faut faire attention là. Je ne voudrais pas qu'on laisse croire que... ce qu'on veut laisser sous-entendre. C'est délicat, ce que vous faites là, Mme la députée de Beauce-Sud. Ça fait que, tant qu'à avoir...

Mme Leblanc: ...

M. Julien: Non, non. Faites attention à ça, il y avait une journaliste tout à l'heure qui me posait la question. Ça fait que faites les arrimages, là. Moi, je veux bien jouer, mais il faut faire attention. Alors, on va faire les vérifications. C'est important, l'information qu'on va donner, qu'elle soit claire pour ne pas qu'il y ait de confusion. Je ne veux pas qu'on joue là-dessus. Parce que, là, vous mettez en cause l'intégrité de bien du monde, puis ça, là-dessus, je n'aime pas ça.

Mme Leblanc: M. le ministre, l'objectif poursuivi est le même que le vôtre, c'est de faire la lumière là-dessus pour s'assurer qu'on rassure les citoyens que les informations qu'ils transmettent au ministère du Revenu sont bel et bien protégées et qu'on met les mesures en place pour qu'ils soient protégés. Maintenant, je pense qu'on est à l'étude des crédits, je pense qu'on est à l'heure d'avoir des réponses.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Alors, si... Moi, ça ne me dérange pas de suspendre, c'est dans les heures de crédit. On a cinq heures. Elle veut qu'on suspende, on va suspendre, mais ça va faire partie du temps de la durée de la commission.

Mme Leblanc: Quand on suspend le temps, M. le ministre, le temps ne compte pas, on ne peut pas le compter.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Malheureusement. Moi, ce que je suggère, là, si on veut tout le monde être pratique et être efficace... On a quand même la garantie qu'il va nous rester une heure à reprendre demain ou après demain. Je pense que ces informations-là pourraient être reprises à ce moment-là avec des réponses beaucoup plus précises. Je suis persuadé, vous le disiez vous-même d'abord, que vous avez beaucoup de questions. Donc, on pourrait continuer les autres questions. Il y a un autre document d'ailleurs, je pense, à déposer. Léger & Léger. Ça va?

Mme Leblanc: Je ne le sais pas. Le ministre n'est pas capable de nous répondre d'ici 18 heures sur ce sujet-là. Qu'est-ce qu'il fait, là? Parce que, dans le fond, le ministère n'est pas loin. On a des fax aujourd'hui, les outils de communication vont bien. Vous n'avez pas à y aller. Je pense qu'il doit y avoir du monde là-bas qui peut vous envoyer l'information, soit par ordinateur ou autrement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends les travaux pour trois à quatre minutes, le temps que le ministre vérifie qu'est-ce qu'il est possible de faire. Sinon, je vais demander la collaboration pour qu'on continue, tous, le travail qu'on a à faire, parce que le temps devient de plus en plus difficile à reprendre.

(Suspension de la séance à 16 h 58)

(Reprise à 16 h 59)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): À l'ordre! À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, M. le ministre, vous avez fait les vérifications nécessaires.

M. Julien: Alors, l'engagement qu'on peut prendre, c'est que l'information soit transmise lors de la prochaine rencontre.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Qui serait mardi prochain.

M. Julien: Pour la période d'aujourd'hui, c'est impossible.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Qui serait mardi le? Le 8. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Écoutez, à ce moment-là, je vais demander au ministre de s'assurer que la réponse qu'il nous fournira sera tout à fait complète, parce que, là, on ne pourra pas reporter à une autre prochaine fois, l'étude des crédits va durer une heure mardi prochain. Alors, je veux qu'il nous assure qu'il va tout faire...

M. Julien: ...l'information soit correcte, l'information que vous avez demandée.

● (17 heures) ●

Mme Leblanc: ...tout faire en son pouvoir pour avoir une information tout à fait complète là-dessus. Alors, on va continuer.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Oui, Mme la députée de Beauce-Sud.

Évolution du nombre de dossiers d'opposition aux avis de cotisation

Mme Leblanc: Merci, M. le Président. On va regarder maintenant au niveau des cas en opposition. Vous savez, quand j'avais déposé le projet de loi n° 390, le 7 décembre dernier, on avait parlé que, à ce moment-là, on craignait que le projet de loi fasse en sorte que les contribuables s'opposent pour gagner du temps sur le paiement de leurs cotisations émises. Quand on regarde les données, il y a présentement, c'est-à-dire en avril 2000, à la page 126, 8 836 dossiers qui ont fait l'objet d'une opposition par rapport aux 10 862 de l'année précédente, donc moins de dossiers en opposition pour cette année, même si le projet de loi était là. Alors, je veux faire remarquer au ministre que, à date, le ministère ne semblait pas avoir raison de s'opposer au

projet de loi. Et d'ailleurs, je suis très heureuse que la loi ait finalement été adoptée.

Si on regarde au niveau des pourcentages des décisions maintenues, on regarde qu'il y a 49,6 % des décisions qui ont été maintenues par rapport à l'année 1999, où il y en avait 53,8 %. Donc, si vous voulez, il y a plus d'erreurs... C'est-à-dire qu'il y a moins d'erreurs maintenant qu'il y en avait avant. C'est comme si le projet de loi avait fait en sorte, si vous voulez, qu'il y ait moins de... qu'on raffine, si vous voulez, nos méthodes de cotisation. Alors, moi, je voulais tout simplement entendre les commentaires du ministre là-dessus.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre, vous êtes prêt à répondre?

M. Julien: Alors, M. le Président, c'est un projet de loi qui était en application en octobre 2000; alors, il est peut-être tôt encore pour évaluer effectivement les conséquences. On sait que c'est une loi qui a été appréciée du public. Mais il faudrait attendre encore un peu, là. Ça fait quoi, là, on est en avril puis il a été adopté en octobre. Ça fait qu'avant vraiment de mesurer l'impact... il est peut-être tôt un peu encore.

Mme Leblanc: Ça fait quand même un bon six mois, je pense qu'on est capable de voir là qu'il n'y a pas d'incidences fiscales importantes, sinon qu'une amélioration par rapport à ce qu'on connaissait.

Si vous voulez qu'on regarde au niveau des... À la page 149, pour être plus précis, à l'engagement 9: «Expédier, à la citoyenne ou au citoyen ayant signifié un avis d'opposition, la décision du ministère au plus tard six mois après la réception de cet avis.» Alors, si on se rappelle, avant le projet de loi, les citoyens étaient obligés de payer et le ministère, lui, prenait plus de temps, à ce moment-là, pour émettre un nouvel avis de cotisation parce qu'il savait que, dans 50 % des cas, la décision était modifiée. Aujourd'hui, on voit qu'il y a une bonne amélioration, on est passé... Si on regarde, par exemple, c'est 64 % en l'an 2000-2001 par rapport à 51 % en l'an 1999-2000. Alors, c'est une bonne amélioration de 13 %.

Est-ce que le ministre est capable de me dire comment on a fait pour... Pourquoi, tout d'un coup, par pure coïncidence, compte tenu qu'on a le projet de loi qui fait en sorte qu'aujourd'hui les gens n'ont plus besoin de payer le ministère quand ils s'opposent, que, tout d'un coup, on est capable d'améliorer fortement — on parle de 13 % — les avis de cotisation émis suite à un avis d'opposition?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Oui. Merci, M. le Président. Oui, moi, c'est vrai que ça m'a frappé. Moi aussi, je trouvais ça intéressant qu'on ait pu progresser à ce niveau-là. D'ailleurs, si on avait appliqué les recommandations du

rapport Vallerand, en 1984, je pense, imaginez-vous où on serait rendu.

Mais il est sûr qu'on savait qu'il y avait une problématique particulière là. Donc, on a augmenté le nombre des effectifs, on a revu tous les processus administratifs de la gestion et autres pour s'assurer de donner les meilleurs services possible. Ça fait partie normale de l'évolution du ministère où on essaie de perfectionner chacune des interventions que l'on fait.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: En tout cas, je ferai remarquer au ministre que c'est quand même une très bonne augmentation et, si le projet de loi a pu contribuer et faire en sorte que maintenant le ministère est plus vite sur ses patins pour répondre aux avis d'opposition, bien, j'en suis très, très heureuse.

Mécanisme des subventions à la nouvelle économie

On peut peut-être aborder maintenant la question des subventions à la nouvelle économie. Là, on va faire référence aux pages 130 à 137, à peu près, du cahier de demandes de renseignements de l'opposition officielle. On voit, à la page 130, ceux qui ont bénéficié d'un congé fiscal de cinq ans et qui ont fait l'objet d'une cotisation entre le 1er avril 2000 et le 22 janvier 2001, et là on voit ça par région administrative. D'abord, je voudrais avoir des explications. Comment on peut faire en sorte d'établir une cotisation quand il y a un congé fiscal? Je ne le sais pas, j'ai de la difficulté un peu à cerner la formulation telle qu'elle apparaît. Il y a un congé fiscal, mais on établit une cotisation.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

Mme Leblanc: C'est ça que je veux savoir. Pouvez-vous...

M. Julien: Il y a toujours des avis de cotisation, même s'il y a des crédits. Bien, c'est ce que je comprends.

Mme Leblanc: O.K. Alors, ça ne veut pas dire que...

M. Julien: Non, non, non.

Mme Leblanc: Même s'ils ont un congé fiscal, on les a cotisés. Il y a un congé fiscal, mais on établit quand même la cotisation, qui est à zéro. C'est ça, si je comprends bien?

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Oui, oui. Quand il y a des déclarations, on émet des avis de cotisation. Même s'ils ont

déjà des crédits d'impôt, on le fait pareil pour tout le monde. C'est ce qu'on fait. Même lorsqu'il y a déclaration d'impôts, puis on fait notre cotisation, même s'il y a un crédit, on le fait quand même.

Mme Leblanc: O.K. Maintenant, on voit qu'il y a 8 539 entreprises qui ont bénéficié du congé fiscal de cinq ans. Est-ce que le ministre est en mesure de nous dire combien ce congé fiscal là a coûté en dépenses fiscales pour le gouvernement?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: M. le Président, on va vérifier.

(Consultation)

M. Julien: M. le Président, on a un estimé fait par le ministère des Finances pour l'an 2000, où ça devrait tourner autour de 18 millions. Mais là c'est un estimé, Mme la députée, M. le Président, c'est un estimé.

Mme Leblanc: Pour l'an 2000?

M. Julien: Oui.

Mme Leblanc: O.K. Si on regarde la page suivante, page 131, on a 39 009 entreprises qui ont bénéficié du congé partiel de taxes sur le capital à l'égard des nouveaux investissements dans certains secteurs. On parle de la déclaration de revenus du 1er avril 2000 au 22 janvier 2001 par région administrative. Est-ce que le ministre est en mesure de nous dire à combien la dépense fiscale a été estimée?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre, pour une vérification, bien sûr.

M. Julien: Vous comprenez qu'avec 56 crédits d'impôt il faut vérifier.

● (17 h 10) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il nous apparaît tout à fait normal que ce soit ainsi.

(Consultation)

M. Julien: L'information que nous avons, M. le Président, l'estimé du ministère des Finances, ça va tourner autour de 30 millions.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Autour de 30 millions?

M. Julien: C'est un estimé, là, il faut faire attention.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci.

Mme Leblanc: ...millions?

M. Julien: Parce qu'il y a deux... Taxe sur le capital et Fonds des services de santé. C'est dans une

publication, Mme la députée, *Dépenses fiscales*, édition 1999.

Mme Leblanc: O.K. Mais là on parle d'estimation. C'est parce que je pensais...

M. Julien: Oui, oui.

Mme Leblanc: ...je pensais que, comme vous aviez le nombre, par région, d'entreprises qui avaient bénéficié du congé... Je suppose que c'est parce que vous avez fait référence à ce moment-là, pour nous donner ces informations-là, aux déclarations effectives de revenus et que vous aviez une estimation beaucoup plus précise ou peut-être même des chiffres très précis à nous donner concernant la dépense effective.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre, ça va?

M. Julien: Oui, oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Données fiscales sur les carrefours de la nouvelle économie

Mme Leblanc: On va aller à la page 135 maintenant. On parle des centres de développement des technologies de l'information, la Cité du multimédia, du CNNTQ, c'est le Centre national des nouvelles technologies du Québec, entre le 1er avril 2000 et le 22 janvier 2001. On parle de dépense fiscale en salaires dans le CDTI, qui est évaluée à — ce n'est sûrement pas une évaluation, probablement que c'est des chiffres précis dans ce cas-là — 6 256 000. On voit aussi qu'il y a de l'acquisition ou de la location de matériel dans les CDTI, qui représente quand même une facture importante de 5,9 millions de dollars. Mais, quand on tombe dans les carrefours de la nouvelle économie, bien là on ne voit plus de dépenses fiscales sur le plan salarial et il n'y a pas non plus de dépenses au niveau de l'acquisition ou de la location du matériel dans les carrefours de la nouvelle économie. Pourquoi on n'est pas capable d'avoir ces chiffres-là?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: On vérifie, M. le Président.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Peut-être vérifier dans les informations qu'on vous a transmises, il y a une note, la note 1: Afin de préserver le caractère confidentiel, les données concernant le crédit d'impôt pour les salaires versés pour projet novateur CNE ne peuvent être

fournies. C'est 10 employés et moins. Lorsque c'est 10 employés et moins.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Bien, non, ça ne va pas parce que... Je veux dire, il n'y a pas d'information confidentielle à donner les chiffres concernant les salaires dans l'ensemble, la totalité, la globalité des carrefours de la nouvelle économie. Il y a quand même plusieurs emplois, là, on parle de 1 000 emplois dans les carrefours de la nouvelle économie, c'est un estimé. Je voyais un article de journal là-dessus. Alors, si c'est le cas, on a dû estimer aussi qu'est-ce que ça coûte. Ça, c'est en 40 % de crédits d'impôt sur la masse salariale, ça doit représenter des chiffres. Je ne comprends pas que le ministère ne soit pas capable de nous les donner sous prétexte qu'il faut préserver le caractère confidentiel. En tout cas, c'est le cas des CNE, ce n'est pas le cas des CDTI ou de la Cité du multimédia.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: La raison, c'est une règle fixée par Statistique Canada. Lorsqu'il y a 10 employés et moins, ils conservent les informations confidentielles, de peur qu'il pourrait se faire des liens ou... en tout cas, il y aurait possibilité de donner de l'information sur les entreprises existantes. C'est une règle. Apparemment que c'est une règle, même que ce soit le crédit d'impôt ou que ce soit d'autres types d'activité, 10 employés et moins, c'est une règle de Statistique Canada.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Est-ce que le ministre est en train de nous dire qu'il n'y a aucune entreprise dans les carrefours de la nouvelle économie qui ont 10 employés et plus?

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Oui. On m'apporte une précision: c'est moins de 10 entreprises qui ont déjà utilisé à date le crédit d'impôt.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vous voulez répéter pour être sûr que tout le monde a bien compris?

Mme Leblanc: Ah, là, c'est différent comme portrait, là.

M. Julien: Si mes fonctionnaires pouvaient répondre, ils auraient l'information immédiatement, parce que, là, je suis obligé de traduire. Alors, il faut comprendre que des fois, hein... Alors, ce que j'en comprends, c'est que la règle, c'est que 10 entreprises et moins font en sorte qu'ils ne donnent pas les chiffres

pour éviter qu'il y ait des transmissions d'information, ou de faire des liens entre les entreprises ou des carrefours, ou d'identifier. Alors, voilà.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Et c'est une règle fédérale, vous avez dit?

M. Julien: Statistique Canada, qu'on me dit.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Statistique Canada. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Je suis à peu près certaine, M. le Président, qu'il y a plus que 10 entreprises au Québec dans les carrefours de la nouvelle économie, parce que, juste chez nous, j'en ai quasiment... je pense que j'en ai sept. Alors, il doit y en avoir d'autres dans l'ensemble du Québec. Je peux pas croire que je suis la seule région au Québec qui a des entreprises dans le carrefour de la nouvelle économie. Moi, je crois pas ça, là, qu'il y a moins de 10 entreprises dans les CNE au Québec.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

(Consultation)

M. Julien: Alors, dans la première d'application, 1999, on me dit qu'il y avait une entreprise qui l'a demandé. En 2000, il y en a quatre. Parce qu'il faut calculer, à date, que c'est six mois après l'année financière de l'entreprise. Là, il y a tout le processus, puis... avec l'avis de cotisation, puis là c'est là que ça s'enregistre. Donc, ça voudrait dire, si je comprends, que, dans la prochaine année, probablement qu'il y aura des chiffres qu'on sera capable de donner, parce qu'il y en aura plus que 10.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: On va se contenter de cette réponse-là. Je pense que l'année prochaine on devrait avoir de plus amples informations là-dessus.

Contrôle des emplois créés au moyen des crédits d'impôt aux entreprises

Alors, on va maintenant aborder la question des chercheurs... Non, c'est-à-dire qu'on a demandé, à la page 136, la question 20, le nombre d'emplois créés et à être créés dans chacun de ces établissements-là, parce que, là, on a le nombre d'entreprises, mais on n'a pas vraiment le nombre d'emplois qui ont été créés dans chacun de ces établissements-là. Et là le ministre nous répond que l'information est non disponible. Si l'information est non disponible, comment le ministre fait pour s'assurer que les entreprises qui demandent des crédits d'impôt se conforment aux critères d'admissibilité en termes de création d'emplois? Parce que c'est une des conditions d'admissibilité.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Alors, le rôle de l'administration fiscale se limite à s'assurer que le contribuable se qualifie pour un crédit d'impôt et à verser les montants permis par la législation à cet égard. Tout impact économique découlant de ces mesures ne relève donc pas de ces attributs. Le ministère des Finances ou celui de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie seraient alors mieux positionnés pour répondre à ces questions.

Mme Leblanc: ...je pense bien que c'est le Bureau de la nouvelle économie qui émet les accréditations. Alors, c'est eux qui décident si une entreprise se conforme ou non aux critères d'admissibilité en termes d'emploi, là, le type d'emploi. Mais on sait bien que le Bureau de la nouvelle économie n'a pas de vérificateur ou d'enquêteur sur place comme le ministère du Revenu a. Alors, est-ce que ça ne vous inquiète pas de savoir, vous, que peut-être des entreprises qui reçoivent finalement le crédit d'impôt n'auraient pas le droit à ce crédit d'impôt là? Et, compte tenu qu'il n'y a pas d'enquêteurs au Bureau de la nouvelle économie, on ne le sait pas. Alors, comme il ne doit pas y avoir d'informations qui sont envoyées du ministère du Revenu au Bureau de la nouvelle économie, je m'inquiète de savoir si les entreprises qui ont toutes bénéficié des crédits d'impôt, elles y avaient effectivement toutes droit. Est-ce que le ministre peut nous assurer que, vraiment, là... la façon dont il s'y prend pour s'assurer qu'on ne verse pas des crédits d'impôt à des entreprises qui n'y ont pas droit?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: En fait, notre responsabilité, c'est de s'assurer que cette entreprise-là a accès au crédit d'impôt, mais on ne collige pas d'information statistique sur le plan économique. On vérifie puis, dans l'avis de cotisation, évidemment c'est inscrit, mais on s'assure que cette entreprise-là a accès à ce type de crédit d'impôt là. C'est tout ce qu'on fait, c'est notre job.

Une voix: Qu'elle a le droit.

M. Julien: Qu'elle a le droit évidemment, oui, oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Qui, M. le Président, a la responsabilité de vérifier? Le Bureau de la nouvelle économie, c'est lui qui est devenu le mandataire du ministère du Revenu pour vérifier si les crédits d'impôt sont bel et bien versés aux bonnes entreprises pour les bonnes raisons? C'est-u un «bar open», là? Comment on s'assure, là, qu'il y a vraiment un respect des critères? Si le Bureau de la nouvelle économie n'a pas d'enquêteurs puis le ministère du Revenu, lui, il n'enquête pas là-dessus parce que c'est le Bureau de la nouvelle économie qui a émis les accréditations, là, c'est...

● (17 h 20) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Le début de ce petit débat, c'est de savoir le nombre d'emplois créés. Ce que je réponds à la députée de Beauce-Sud: Nous, nous nous chargeons de nous assurer que cette entreprise-là correspond aux normes découlant du crédit d'impôt et si elle y a accès. Si elle y a accès, on va lui donner, mais pas parce qu'elle a accès qu'il faut colliger toutes les données. Les données économiques, ce n'est pas nous, ce n'est pas notre responsabilité, ça. Nous, notre responsabilité, c'est de s'assurer qu'ils soient conformes, c'est tout.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Quand le ministre émet un chèque de remboursement, je ne sais pas, programme Apport, allocation-logement et autres, c'est lui qui vérifie si le client avait vraiment droit à ces crédits-là. Là, dans le cas du Bureau de la nouvelle économie, le ministre est en train de nous répondre qu'il n'y a pas d'information disponible là-dessus. Donc, il n'y a pas de vérifications qui se font?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Ce que je dis, c'est qu'on vérifie si cette entreprise-là a accès aux crédits d'impôt, si elle a droit aux crédits d'impôt. Ça, c'est notre responsabilité... Là, on va agir si elle a le droit, mais pas parce qu'on va considérer qu'elle a le droit, qu'elle répond aux règles... qu'en même temps, nous, on va vous répondre aux questions du nombre d'emplois. C'est deux choses différentes, ça. C'est pour ça que je dis que cette partie-là, c'est pas le nombre d'emplois qui fait qu'elle a le droit à tout ça, là. Je pense qu'il faut faire attention. Nous, là, c'est de s'assurer... Alors, on collige pas ces statistiques économiques là. Il y a d'autres ministères qui le font. Nous, cependant, on s'assure que cette entreprise-là répond aux exigences du programme de crédit d'impôt pour avoir accès. Ça, c'est notre mandat.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: ...que l'entreprise, M. le Président, est accréditée par le Bureau de la nouvelle économie, donc le ministère du Revenu vérifie si l'entreprise a bien son accréditation et, sur la base unique de cette information-là, accorde le crédit d'impôt de 40 % sur la masse salariale des employés accrédités. Entre-temps, là, il y a aucune vérification qui se fait de la part du ministère du Revenu pour s'assurer que les entreprises en question, les employés étaient bien à l'ouvrage toute l'année, qu'ils effectuaient bien les fonctions pour lesquelles on leur accordait le crédit d'impôt. Il n'y a pas de vérification du ministère du Revenu au Bureau de la nouvelle économie. L'information ne circule pas entre les deux. Alors, moi, je me pose la question et je m'inquiète de savoir si vraiment c'est «bar open» dans cette histoire-là ou s'il y a quelqu'un qui vérifie.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Je ne sais plus comment le dire, là. Comme la sous-ministre me dit, c'est que toutes les vérifications qui ont à être faites pour savoir si cette entreprise-là a accès ou pas sont faites par le ministère, mais on ne collige pas des données économiques. Je ne sais pas, là. On ne donne pas l'argent de même, on vérifie: Y est-u conforme, y répond-tu. Mais on ne collige pas cette information-là. Nous, c'est juste pour savoir si on le fait ou on ne le fait pas. Je ne sais pas, je ne sais plus comment le dire.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Oui, je comprends, M. le ministre, que vous ne colligez pas. D'ailleurs, vous nous dites que vous ne savez pas le nombre d'entreprises qui auraient été accréditées puis qui n'auraient pas respecté les règles d'éligibilité au crédit d'impôt. Ça prouve, là, qu'il n'y a pas d'enquête. Parce que, à la question 21, à la question Nombre d'entreprises par établissements à ne pas respecter les règles d'éligibilité au crédit d'impôt... Bien, vous ne le savez pas. Vous répondez que l'information est non disponible. Alors, ça prouve effectivement qu'il n'y en a pas de vérifications, M. le ministre.

(Consultation)

Mme Leblanc: ...information.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça devrait être tout près.

Mme Leblanc: Ça prend du temps, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mais c'est le système qui est en vigueur. Moi, je ne peux rien faire au système que vous avez choisi de part et d'autre. Est-ce qu'on est prêt à répondre à la question, M. le ministre? M. le ministre?

M. Julien: Alors, l'information que j'ai, c'est que c'est une information, une statistique qui n'est pas colligée dans nos systèmes. On ne cumule pas ces informations-là chez nous, ce n'est pas notre mandat de le faire. Nous, c'est strictement s'assurer qu'ils respectent les critères des unités, mais on ne cumule pas toutes les autres informations. On n'est pas le ministère des Finances ou le ministère de l'Industrie et du Commerce.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a un autre ministère, est-ce qu'il y a un ministère quelconque qui...

M. Julien: Finances ou Industrie et Commerce, à ma connaissance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Alors, je remercie le ministre de sa précision. En tout cas, on n'est pas sûr, là, qu'on a vraiment le contrôle sur ces crédits d'impôt là qui finissent par représenter des dépenses fiscales importantes. On va passer au...

M. Julien: ...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Je comprends les préoccupations de la députée, mais il faut faire attention, là. Il y a un contrôle sur notre niveau à nous, à savoir l'entreprise est éligible ou pas. Ça, c'est notre job à faire. Ce qu'on dit, c'est qu'on n'est pas une organisation économique dans le sens des planifications ou des collections de statistiques et autres. Ça ne veut pas dire qu'il n'y a pas de contrôle sur... l'entreprise a-t-elle accès ou pas. Je mets une nuance là, attention.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: En fait, c'est le ministre qui répond qu'il ne collige pas les informations à savoir quelles sont les entreprises ou le nombre d'entreprises qui n'ont pas respecté les règles d'admissibilité aux crédits d'impôt. Alors, je prends sa réponse tout simplement.

Nombre de chercheurs étrangers s'étant prévalus du programme d'exemption d'impôts et ne demeurant pas au Québec

À la page 138, on va toucher la question des chercheurs étrangers. On sait que le programme des chercheurs étrangers vise à amener, à attirer au Québec des chercheurs, des compétences que nous n'avons pas au Québec, et ça permet à ces gens-là de pouvoir bénéficier d'une exemption d'impôts pour cinq ans. La question que nous posions était de savoir le nombre de chercheurs étrangers qui étaient venus s'établir au Québec et qui s'étaient justement prévalus du programme d'exemption d'impôts par région administrative. Et ce qui est drôle, c'est que, dans la réponse, on trouve qu'il y a une catégorie indéterminée hors Québec et il y a 25 chercheurs étrangers qui bénéficient du congé fiscal d'impôts du Québec et qui demeureraient hors du Québec, parce que la réponse nous dit en P.-S., dans le bas: «L'extraction a été effectuée en fonction des adresses (par code postal) fournies sur la déclaration de revenus.» Comment on peut expliquer qu'il y a 25 chercheurs étrangers qui bénéficient du congé et qui ne demeurent pas au Québec?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

● (17 h 30) ●

M. Julien: En fait, le cas soulevé par la députée de Beauce-Sud, c'est que ce sont les gens qui sont venus ici, qui ont fait le travail et qui ont quitté, et l'adresse qui apparaît, c'est l'adresse dans un autre pays. Alors, quand la déclaration d'impôts se fait, c'est là qu'on va le rechercher. C'est pour ça que ça apparaît hors du Québec, ce n'est pas parce qu'ils sont... Ils sont venus ici, ils ont fait leur job puis ils sont partis avant de faire leur déclaration d'impôts. Ils font leur déclaration d'impôts, puis c'est là que ça se produit. C'est pour ça que ça apparaît comme ça.

Une voix: ...leurs déclarations, elles ne se font pas hors Québec.

M. Julien: Exactement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: ...M. le Président, c'est de savoir pourquoi ces 25 chercheurs hors du Québec qui sont retournés chez eux ont totalisé le quart de la dépense fiscale de 17 millions. C'est-à-dire qu'il y a 4 millions de crédits d'impôt qui sont allés à ces chercheurs-là qui sont retournés dans leur pays. Le quart de la dépense fiscale pour 25 chercheurs qui sont repartis chez eux, comment on peut expliquer ça?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Écoutez, ce que je peux dire là-dessus, c'est que c'est des gens qui sont venus travailler ici, qui ont donné des prestations, qui ont respecté le contrat qu'ils avaient à faire et qui sont repartis. Effectivement, il y en a 25 qui sont repartis. Ça a coûté 4 millions, sauf que nous, dans la déclaration d'impôts, on va le retravailler. C'est des services, de l'expertise, de la formation, et autres. Là, il faudrait voir qu'est-ce qu'ils faisaient ici exactement, là; ça, je ne pourrais pas répondre.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

M. Julien: C'est toujours le même crédit d'impôt qui s'applique pour tous les gens qui viennent ici, là, ce n'est pas...

Mme Leblanc: Je vous remercie et je remercie le ministre de préciser que c'est le même crédit d'impôt qui s'applique pour tout le monde, parce qu'il y a 25 chercheurs en Chaudière-Appalaches qui, eux autres, ont bénéficié pour 136 141 \$ de crédit d'impôt. La même quantité de chercheurs, on a eu 136 141 \$ de crédit fiscal, alors que les 25 chercheurs étrangers qui sont retournés dans leur pays ont bénéficié pour 4 millions de crédits d'impôt. Comment on explique ça, là?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Ce n'est pas un crédit d'impôt par région ou par chercheur par région, c'est les mêmes critères qui s'appliquent. Je connais pas les salaires, il faudrait voir, là, il faudrait fouiller plus loin pour savoir exactement pourquoi. Mais c'est les mêmes critères, on n'applique pas deux poids, deux mesures.

Mme Leblanc: Mais vous avouerez, M. le ministre, que la question, elle se pose et puis que... me semble qu'on devrait fouiller ça un peu pour savoir comment il se fait que le quart du budget de la dépense fiscale est parti à l'étranger, est retourné à l'étranger pour 25 chercheurs, alors qu'en Chaudière-Appalaches, chez nous, il y a 25 chercheurs qui, eux autres, ont eu 136 000. Mon Dieu! La différence est énorme, il faut qu'on trouve la réponse à cette question-là.

M. Julien: Dans le Centre-du-Québec, il y en a 33 à 90 000. Le Centre-du-Québec, il y a 33 chercheurs pour 90 000. Alors, moi, je pense, là-dessus, il faudrait voir les salaires, le temps qu'ils ont été ici, est-ce que les gens en Chaudière-Appalaches ont commencé en décembre, est-ce que... Tu sais, il faudrait vraiment préciser tous ces éléments-là que je n'ai pas avec moi, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'on peut, comme président de commission, demander que les informations soient transmises à la commission?

M. Julien: Moi, ce qu'on me dit, c'est que c'est une bonne analyse, mais elle ne l'aura pas pour demain, là. Mais, moi, je suis prêt à le regarder, il n'y a pas de trouble.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Alors, je pense qu'on va tout simplement passer au plan annuel de gestion. Combien de temps il me reste, M. le Président? Peut-être que vous pourriez me le préciser.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Trois minutes juste.

Mme Leblanc: Alors, on est au plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002, à la page 285. Excusez.

(Consultation)

Secteurs ciblés dans la lutte à l'évasion fiscale

Mme Leblanc: On va plutôt y aller au niveau de la lutte à l'évasion fiscale. On voit que ça fait partie des orientations du ministère pour l'année... dans son plan stratégique 2000-2003, d'accroître, si vous voulez, la lutte à l'évasion fiscale, et ce que je voudrais savoir de la part du ministre... C'est qu'on voyait anciennement dans les documents du ministère, dans le cahier de l'année dernière, qu'il y avait des secteurs qui étaient

ciblés, comme l'industrie du taxi et l'industrie du vêtement, je voudrais savoir, cette année, est-ce qu'il y a toujours des secteurs qui sont ciblés? Si oui, lesquels?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Oui, il y a des secteurs qui sont encore ciblés, entre autres les deux que vous venez de mentionner, de mémoire, puis il y en a... je pense qu'il y en avait cinq. On va vous les donner.

(Consultation)

M. Julien: M. le Président, alors il y en a cinq qui sont retenus, là, dans les actions en cours ou à court terme: caisses enregistreuses, livres des registres, là, ce qu'ils appellent les... placements, indice de richesse, taxi et vêtement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce qu'il y a... Mme la députée de Beauce-Sud.

Utilisation par le ministère de renseignements personnels dans la lutte à l'évasion fiscale

Mme Leblanc: On va parler maintenant du Bureau de lutte à l'évasion fiscale, parce qu'on sait que, au départ, le Bureau, le BLEF, devait être un bureau temporaire et on sait que, avec le temps, c'est devenu... ça a pris un caractère permanent. Et, lorsqu'elle a été nommée, la nouvelle présidente de la Commission d'accès à l'information, Mme Stoddart, elle a pris la peine de mettre en garde les députés relativement au danger que représente l'utilisation par le fisc des renseignements personnels dans la lutte contre le travail au noir. Je fais référence à un article du 25 octobre de *La Presse* qui parlait, là, que ça devait être une mesure temporaire et exceptionnelle, et elle s'inquiétait que cette mesure... qu'avant de donner un caractère permanent au Bureau de lutte contre l'évasion fiscale le gouvernement devrait procéder à une longue réflexion.

Alors, moi, j'aimerais savoir ce qu'en pense le ministre, là, concernant le Bureau de lutte à l'évasion fiscale. Est-ce qu'il entend maintenir son idée malgré la mise en garde qu'a faite Mme Stoddart, la présidente de la Commission d'accès à l'information?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, et ça termine justement votre intervention. M. le ministre.

(Consultation)

M. Julien: Alors, ce dont on m'informe, M. le Président, c'est qu'au niveau de la recherche-développement il s'en est toujours fait. Il y a toujours eu de la recherche et développement qui a été faite, et la question, justement...

(Consultation)

Alors, en fait, M. le Président, c'est qu'il y a toujours eu de la recherche, puis la création d'une unité

permanente de recherche est justifiée par la nécessité pour le ministère d'être à l'affût des principaux stratagèmes d'évasion fiscale et d'avoir la capacité de mettre en oeuvre des stratégies d'intervention spécifiques. Elle désire par ailleurs être en mesure de conserver l'expertise développée et les compétences acquises dans l'organisation en regard de l'étude de ces différents stratagèmes. Et dans le... quand on parle de recherche et développement aussi, il y avait eu le rapport du Vérificateur général où on disait qu'on n'avait pas tous les outils pour vraiment faire une lutte efficace. Alors, de la recherche, dans le fond, ça n'a pas débuté avec le Bureau de lutte, il s'en faisait avant, sauf que là on l'a comme institutionnalisée, on l'a centralisée dans un Bureau.

● (17 h 40) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Avant de passer au député de Roberval, je vous rappelle qu'on doit avoir une réponse sur le nombre de contrats de plus de 25 000 avant que j'ajourne les travaux. M. le député de Roberval.

Campagne contre le travail au noir

M. Laprise: Une seule question, c'est concernant... On avait fait une campagne assez forte en 1995-1996 sur le travail au noir. Je voudrais savoir où est-ce qu'on est rendu dans cette correction-là, si on est avancé.

M. Julien: Concernant le travail au noir, depuis 1996, le gouvernement livre une lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale. Les sondages faits auprès de la population révèlent qu'une forte majorité, 85 %, souhaite que le gouvernement intervienne contre la fraude fiscale et 70 % de la population reconnaît que le travail au noir est inacceptable. La dernière enquête, menée en mai 2000, confirme que les acquis se maintiennent. Pour conserver ces acquis, pour réussir à obtenir une véritable collaboration de la population à cette lutte, le ministère doit penser à répéter son message. Il est connu qu'un changement de comportement est toujours long à se produire. Dans la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, la campagne de sensibilisation destinée au grand public et le maintien d'activités de contrôle effectuées par le ministère sont combinés à une action éducative auprès des jeunes d'âge scolaire. Ceci contribue très certainement à amener les citoyennes et citoyens à un changement de comportement.

Le gouvernement entend donc poursuivre la sensibilisation de la population à un problème qui entraîne des pertes pour la société de plus de 4 millions de dollars par jour. Le coût de la campagne pour l'année 2000-2001, incluant le programme scolaire d'éducation des jeunes à la fiscalité, a été de 2 millions de dollars. Alors donc, dans le fond, M. le Président, on continue à faire nos efforts. On a parlé du Bureau de lutte et des impacts au niveau des technologies, centres de données, et autres, pour récupérer au maximum. Puis je pense que ça, c'est une question d'équité. Dans le respect, évidemment, des gens, mais il y a une question d'équité.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. le ministre. Ça va, M. le député de Roberval?

M. Laprise: Est-ce que les moyens qu'on a mis à la disposition des entreprises pour la création nouvelle d'emplois, tout ce qui touche, par exemple, l'économie sociale et tous les emplois communautaires, les emplois d'économie sociale... est-ce que ça a permis justement de rendre plus transparents ces travaux-là au niveau du travail au noir, par exemple? Prenez comme dans les travaux à domicile, avec les coopératives qui ont été formées de travail à domicile, je pense que c'est quand même, ça, des gestes qui sont plus positifs que des restrictions ou encore de la surveillance pointue, là, pointue.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

(Consultation)

M. Julien: Bien, entre autres, il y a un certain nombre de programmes de crédits d'impôt, dont celui pour personnes âgées, qu'on utilise pour s'assurer, là, des baisses, mais c'est payable sur facture et autres.

M. Laprise: Peut-être une autre petite question. Concernant les abris fiscaux des entreprises, lorsqu'une entreprise, à la fin de l'année... est-ce qu'elle reçoit le montant que ça a économisé pour elle? Qu'est-ce que ça représente comme économie pour elle, l'entreprise, son crédit d'impôt annuel face à son revenu, face à son rapport d'entreprise, son résultat financier d'entreprise de l'année? Est-ce que son crédit d'impôt, on est en mesure de lui fournir le montant que ça représente pour elle?

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: ...crédits d'impôt effectivement.

M. Laprise: Ah, les crédits d'impôt.

M. Julien: C'est évalué en fonction des critères, puis il va recevoir ce qu'il est en droit de recevoir en fonction de son acceptation.

Nombre de contrats de plus de 25 000 \$ accordés à la firme Systematix au cours de l'année (suite)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va, M. le député de Roberval? Est-ce que vous avez la réponse à la question: le nombre de contrats de plus de 25 000 \$?

M. Julien: Il y a eu sept contrats.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sept contrats de plus de 25 000 \$?

M. Julien: Oui. Donc, qui ont été assujettis aux appels publics.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Alors, il nous restera deux éléments pour

la prochaine: le dépôt de Léger & Léger et l'autre document...

M. Julien: La question qu'elle posait tout à l'heure, là, sur les...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): O.K. Ça va. Mme la députée de Beauce-Sud.

Accès au couplage de fichiers par des employés ayant fait l'objet d'enquête

Mme Leblanc: Je vous remercie de me redonner la parole. Alors, M. le ministre, on en était toujours au Bureau de lutte à l'évasion fiscale et on sait qu'il y a au Bureau de lutte à l'évasion fiscale... il y a du couplage de fichiers, de plusieurs fichiers. D'ailleurs, il y a un rapport qui est déposé à l'Assemblée nationale à chaque année là-dessus, et ce qu'on sait, c'est qu'au 31 mars 2000 il y a 61 utilisateurs qui disposaient d'un profil donnant accès à un ou à plusieurs extraits de banques de données à des fins de croisement ou d'appariement sur le couplage des fichiers dont je vous parle. Moi, j'aimerais savoir, sur les 58 employés qui ont fait l'objet d'une réprimande ou sur les sept congédiements, est-ce que le ministre peut nous assurer dans sa réponse mardi prochain qu'il y a des employés qui faisaient partie du BLEF ou encore qui avaient accès... est-ce que, parmi ces 58 personnes-là, il y en avait qui faisaient partie des 61 utilisateurs qui disposent d'un accès à tous ces couplages de fichiers là?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: M. le Président, c'est un peu la réponse que je disais tout à l'heure, on va faire les vérifications puis on va vous dire exactement, les sept, quels étaient... dans le respect de la confidentialité, là, mais l'information disponible à ce niveau-là, on va vous la donner pour répondre à votre question. Mais je ne suis pas capable de vous dire oui ou non clairement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci. Mme la députée de Beauce-Sud.

Protection des renseignements personnels dans les contrats accordés en sous-traitance

Mme Leblanc: Alors, on va poursuivre concernant toujours la protection des renseignements personnels. On sait que le ministère donne des contrats et que ces firmes-là qui font des contrats pour le ministère doivent nous assurer qu'elles vont respecter les directives de confidentialité des renseignements. Or, il y a un contrat qui pose un petit peu problème, c'est un contrat qui est en vigueur avant le 4 juin 1999 et qui a fait l'objet, je pense, de quatre avis de la Commission d'accès à l'information.

Alors, on dit, par exemple, que le 15 mai 2000 le ministre du Revenu a remis un premier rapport au gouvernement sur les mesures qu'il avait prises ou qu'il entendait prendre afin de donner suite aux avis rendus

par la Commission d'accès à l'information, soit les deux avis du 9 novembre 1999 et un autre avis du 16 février 2000. Et, le 26 mai suivant, le ministre du Revenu remettait au gouvernement une deuxième version de ce rapport, certaines précisions de nuance devant être apportées. Alors, ces deux versions du premier rapport du ministre du Revenu ont été déposées le 30 mai 2000 à l'Assemblée nationale.

Ensuite, il y a eu le 17 août 2000 où le ministre du Revenu a remis un deuxième rapport au gouvernement sur les mesures qu'il avait prises ou qu'il entendait prendre afin de donner suite aux avis rendus par la Commission d'accès à l'information, soit les deux avis du 21 juin 2000 et un autre du 22 juin 2000. Alors, ce deuxième rapport a aussi été déposé, le 26 octobre 2000, à l'Assemblée nationale. Ensuite, le 25 octobre 2000, le ministre du Revenu a remis un troisième rapport au gouvernement sur les mesures qu'il avait prises ou qu'il entendait prendre afin de donner suite à l'avis rendu par la Commission d'accès à l'information le 28 août 2000 et à une lettre datée du 18 septembre 2000 précisant la portée de l'avis rendu par celle-ci le 22 juin. Enfin, le 20 décembre 2000, la Commission d'accès à l'information rendait un autre avis concernant un contrat en cours le 4 juin.

Finalement, bien, il semble que le problème est que le ministère du Revenu a informé la Commission d'accès à l'information que le sous-traitant du fournisseur de services refusait que soit incluse à l'entente de confidentialité à conclure avec le ministre du Revenu l'obligation d'obtenir la signature de déclaration de protection de renseignements confidentiels par son personnel et celui du sous-traitant. Alors, le problème est toujours le même, semble-t-il qu'on ait de la difficulté à donner suite à ce contrat-là qui a été émis avant le 4 juin 1999.

Est-ce que depuis ce temps-là la question se pose? Est-ce que depuis ce temps-là le ministre a pris la peine de s'assurer qu'à l'avenir, tous les contrats qui devront être accordés à des firmes et à des sous-traitants, cette clause-là soit déjà prévue au contrat avant qu'on l'accorde pour ne pas qu'on se retrouve avec des problèmes comme on vit actuellement?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

(Consultation)

M. Julien: Alors, M. le Président...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: ...ce qu'on me dit, c'est que tous les contrats qu'on signe, comme ça, ont des clauses de confidentialité ou par l'individu ou c'est l'entreprise qui s'engage pour les individus. Mais il y a toujours une clause de confidentialité prévue au contrat.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Bien, en tout cas, moi, je ne l'ai pas inventé, là, je veux dire, on fait un rapport avec... Je

fais référence au dernier rapport de février 2001, quatrième rapport du ministre du Revenu, pour lequel on dit clairement que le ministère du Revenu a informé la Commission d'accès à l'information que ce sous-traitant du fournisseur de services refusait que soit incluse à l'entente de confidentialité la fameuse obligation d'obtenir la signature de déclaration de protection des renseignements confidentiels par son personnel et celui du sous-traitant. Écoutez, c'est écrit en toutes lettres dans le rapport que le ministre a déposé à l'Assemblée nationale. Alors, je veux bien croire le ministre quand il me dit que tous les contrats ont cette clause-là, mais est-ce qu'on s'assure que c'est respecté? C'est une autre chose.

● (17 h 50) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre. M. le ministre.

M. Julien: ...sujet précis, parce que, effectivement, il avait une cause en particulier. Parce que tous les contrats ont cette clause de la confidentialité. Dans le cas présent, c'était l'entreprise qui disait: C'est moi qui vais signer le contrat de confidentialité pour les employés, ce que la CAI a accepté. Parce qu'il y a eu des négociations avec la CAI là-dessus, et ça, la CAI l'avait accepté. Voilà.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Je veux m'assurer que le ministre fait en sorte qu'à l'avenir, dans les futurs contrats, on ne se ramassera pas avec un problème comme ça et qu'il va obtenir au préalable, avant d'accorder le contrat, la signature, l'obligation de confidentialité pour des renseignements. Alors, je voulais m'assurer, là, que ça ne se reproduira pas dans le futur. Maintenant, je ne sais pas si le ministre veut réagir à ça encore.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que c'est correct, M. le ministre? On poursuit?

M. Julien: Oui, ça va, mais je déposerai, M. le Président, à la prochaine rencontre, la lettre de la Commission d'accès à l'information à ce sujet. Mais on va s'assurer que, dans tous les contrats, comme on faisait avant, l'accord de confidentialité soit inscrit.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Mme la députée de Beauce-Sud.

Compensations aux centres locaux de développement pour les services qu'ils dispensent

Mme Leblanc: Je vais continuer avec... Bon, tantôt le ministre a parlé qu'il voulait établir des liens avec les CLD. Je pense que c'est en réponse à une question posée par le député de Lotbinière, là, le ministre a parlé qu'il y avait des services qui étaient offerts dans les CLD mêmes pour des entreprises en démarrage, qu'il y avait même des employés du ministère du Revenu qui se déplaçaient dans les CLD pour rencontrer les entreprises lorsqu'il y avait des demandes à cet effet-là.

Moi, je voulais savoir, au niveau des CLD, est-ce qu'ils sont compensés pour les services qu'ils offrent? Si oui, de quelle manière?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Non, pas à ma connaissance, ils ne sont pas compensés. C'est un service additionnel donné par le CLD pour aider les entreprises. Alors, on en donne beaucoup. J'ai été commissaire industriel, ça fait qu'il y a un paquet de services qu'on donnait déjà. Je peux vous dire que, si j'avais eu quelqu'un du Revenu dans mon bureau pour venir rencontrer les entreprises puis leur donner l'information dont ils ont besoin lorsqu'ils partent une entreprise, j'en aurais été très heureux, parce que c'est important. C'est important, alors c'est un service qui est donné par le CLD. Ça fait partie de...

Une voix: ...

M. Julien: Oui, c'est nous qui le faisons, mais, je veux dire, c'est le CLD qui, par entente avec nous autres, va nous aider à le réaliser. Mais c'est un service de plus à nos industriels.

Mme Leblanc: Ça m'amène à dire qu'il y a beaucoup de services qui sont offerts, par exemple, par Communication-Québec. Il y a des employés de certains ministères qui se déplacent à date fixe, par exemple la Régie des rentes du Québec, pour rencontrer des gens qui auraient besoin d'information. La Régie des rentes du Québec en est un bon exemple. Toutefois, Communication-Québec, c'est un organisme gouvernemental. Le CLD, c'est un organisme sans but lucratif qui est indépendant du gouvernement, et là vous êtes en train de me dire qu'il offre des services, mais on ne le compense pas pour ça. Alors, la question est de savoir: Est-ce que c'est correct? Est-ce que c'est tout à fait juste, là, qu'on agisse de cette façon-là, qu'on utilise les locaux du CLD, tous les équipements informatiques ou peut-être téléphoniques du CLD alors que c'est un organisme sans but lucratif?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Il faut bien comprendre d'abord que ce n'est pas un service aux CLD, c'est un service aux entreprises. Alors, lorsque vous regardez tous les services qui sont offerts par un CLD lorsqu'on a du démarrage, autant la recherche de financement, de bâtisses, de terrains, de tout ce qui tourne... ou d'achat d'équipement, ou autres, de préparer les plans d'affaires, mais que, nous, on dit au CLD: On va être présents pour donner l'information plus systématique au niveau de tout ce qui concerne la fiscalité, crédits d'impôt ou tout ce à quoi une entreprise pourrait avoir accès... Alors, c'est un service qu'on rend aux entreprises, puis on le fait en travaillant en concertation avec le CLD.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci. Mme la députée de Beauce-Sud.

Publicité pour contrer la fraude fiscale

Mme Leblanc: Je veux revenir peut-être sur une question qui a été demandée par le député de Roberval tantôt et qui parlait de la campagne de sensibilisation que le ministère du Revenu fait pour inciter les gens à se conformer aux lois fiscales au Québec.

Et on a eu droit l'automne dernier — le ministre s'en rappellera — à une publicité qui avait un ton très moralisateur, une publicité au coût de 1 million, qui traitait ni plus, ni moins les contribuables de voleurs alors que... La Loi du ministère du Revenu, la Loi sur les impôts du Québec, jamais il n'y a d'obligation légale d'exiger de la part du fournisseur une facture, tandis que la publicité, elle, affirmait tout à fait le contraire, que... Ça laissait sous-entendre que le contribuable, le client avait une obligation, si vous voulez, sinon légale, au moins morale d'exiger cette facture-là du fournisseur ou du commerçant, si vous voulez.

Alors, cette année, je pense que le ministère a l'intention de dépenser presque le double d'argent en publicité sur la lutte au travail au noir. J'aimerais savoir de la part du ministre s'il entend faire cesser ces allégations-là à l'effet que les contribuables sont des voleurs.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: Alors, M. le Président, effectivement, il y avait eu des commentaires à cet effet-là, puis, dans un sondage qui avait été fait, 67 des répondants se sont dits d'accord avec la diffusion de cette publicité, ce qui représentait les deux tiers des répondants. Et il y a aussi des statistiques que je donnais tout à l'heure, très forte majorité de 85 % des gens qui souhaitent que le gouvernement intervienne contre la fraude fiscale. Alors, je pense que c'est une bonne majorité. Puis 70 % de la population qui reconnaît que le travail au noir est inacceptable.

Mme Leblanc: Je comprends, là, que le travail au noir, il est inacceptable. Je comprends aussi que les contribuables sont d'accord quand on dit ça, quand on affirme ça. Toutefois, il y a une marge entre accepter ça et faire en sorte que... On se sert de l'impôt des contribuables, les taxes des contribuables, pour se faire dire qu'on est des voleurs alors qu'on ne l'est pas. Je ne sais pas si le ministre peut s'engager aujourd'hui à ce que ces erreurs-là d'interprétation... On laisse supposer des choses, j'espère que... en tout cas, j'espère que le ministre est capable de prendre l'engagement aujourd'hui qu'il ne répétera pas ces erreurs-là à l'avenir.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Julien: D'abord, avant de dire que c'est une erreur, un instant, je pense qu'il y avait eu un journaliste qui avait fait un commentaire là-dessus. Il ne devait pas y avoir une meute de journalistes qui en ont fait un, je pourrai vérifier. Mais il y en a quand même les deux tiers qui trouvaient que c'était une bonne campagne de

publicité. Mais c'est normal qu'on la réévalue, puis on verra la prochaine année. Puis l'objectif, effectivement, ce n'était pas de traiter les gens de voleurs, franchement, mais c'est de rendre conscients les gens aussi du phénomène du travail au noir. Lorsqu'on perd 4 millions de revenus par jour, moi, je pense que c'est important que les gens sachent ce que ça veut dire, parce qu'il y a du monde qui le paie, leur impôt, puis il y en a qui ne le paient pas.

Mme Leblanc: ...le ministre est d'accord pour dire que ce n'est pas le principe, là, qui est remis en cause, c'est la façon qui a été choisie par le ministère pour faire sa publicité. Je lui dirai qu'il n'y a pas un journaliste, mais il y a au moins deux journalistes de la presse écrite: M. Alain Dubuc, qui titrait *Qui est le vrai cagoulard?* dans *La Presse* du 6 décembre dernier; il y a Franco Nuovo aussi, dans *Le Journal de Québec* du... — je n'ai pas la date ici, malheureusement — qui disait la même chose. Et je me souviens qu'il y a eu un reportage de Gilles Morin à Radio-Canada et à RDI sur le même sujet. Alors, je pense qu'il y a quand même plusieurs personnes qui pensent, au Québec... probablement au moins le tiers qui pensent que cette publicité-là, elle était, on dit, mensongère. Parce que, si on voulait vraiment, là, être correct, on la modifierait, la loi, on ferait en sorte d'exiger que le client exige la facture, mais on n'a pas ça dans nos règlements, dans nos lois. On pourrait le faire, et j'invite le ministre, s'il veut continuer à faire de la publicité de cette sorte-là, à changer la loi pour que ça devienne obligatoire pour un client d'obtenir une facture de son fournisseur, de son commerçant. Ça se fait dans certains pays, je veux le signaler au ministre. Et j'aimerais ça, l'entendre là-dessus.

M. Julien: ...vous avez parlé de deux choses, là. S'il y avait eu les deux tiers qui avaient été contre la publicité, ça donnerait plus de poids aux écrits de certains journalistes, que je respecte beaucoup. Vous avez quand même les deux tiers qui étaient en faveur de cette publicité-là.

Quant à la suggestion que vous faites, on va en prendre note puis on va vérifier qu'est-ce qu'il y a moyen de faire. Mais, moi, j'ai toujours peur, là, il faut faire attention de ne pas être trop coercitif non plus. Mais je pense que ça vaut la peine de la regarder.

Mme Leblanc: Alors, c'était surtout une mise au garde au ministre de voir à faire attention peut-être à la façon, ou aux termes, ou la manière dont on veut signaler que le travail au noir, c'est frauduleux au Québec. Je pense qu'il y a moyen de le faire tout en respectant les contribuables du Québec.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Alors, peut-être une petite dernière question, puisqu'on n'a pas beaucoup de temps, on termine dans une minute. C'est concernant le Programme de perception des pensions alimentaires. On disait qu'on ciblait 31 à 46 jours pour traiter les nouveaux jugements, 60 jours pour les dossiers faisant

l'objet d'un défaut de paiement et d'exécution réciproque. Est-ce que le ministre est en mesure de nous donner au 31 mars 2001 quels sont les résultats, ou à la dernière date où ça a été colligé?

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Compte tenu de l'heure, j'aurais besoin d'un consentement. Si vous voulez, il nous resterait une quinzaine de minutes à reprendre. Est-ce que j'ai le consentement ou... Je n'ai pas le consentement. Alors, j'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 18 heures)