



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des finances publiques**

Le mercredi 17 avril 2002 — Vol. 37 N° 59

Étude des crédits du Ministère du Revenu (1)

**Présidente de l'Assemblée nationale:
Mme Louise Harel**

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, avenue Honoré-Mercier, 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: 40010195

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des finances publiques

Le mercredi 17 avril 2002

Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Guy Julien	1
Mme Diane Leblanc	4
Discussion générale	7
Mesures envisagées concernant l'accessibilité des services téléphoniques	7
Traitement de la correspondance des particuliers	9
Suivi des recommandations du Groupe conseil sur l'allègement réglementaire	10
Nombre prévu de déclarations de revenus transmises par Internet	12
Formation du personnel travaillant au service à la clientèle	13
Évaluation de la qualité des renseignements fiscaux fournis à la clientèle	15
Traitement des plaintes formulées contre le ministère	16
Mode d'utilisation du budget additionnel accordé pour la récupération fiscale	18
Objectif visé en matière de récupération fiscale	21

Autres intervenants

M. Jean-Guy Paré, président

M. Claude Cousineau

M. Gilles Labbé

Mme Fatima Houda-Pepin

Note de l'éditeur: La commission a aussi siégé en matinée pour l'étude des crédits du Conseil du trésor et des organismes relevant du ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique. Le compte rendu en est publié dans un fascicule distinct.

Le mercredi 17 avril 2002

Étude des crédits du ministère du Revenu

(Dix heures trente-sept minutes)

Le Président (M. Paré): À l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux. Le mandat de cette commission pour cette partie de séance est d'étudier les crédits budgétaires du ministère du Revenu pour l'année financière 2002-2003. Cinq heures sont allouées pour l'étude de ces crédits, dont deux heures ce matin et trois heures vendredi matin.

Maintenant, est-ce que, Mme la députée de Beauce et, du côté ministériel, MM. les députés, vous considérez partager ce temps en 20 minutes en alternance ou d'autres suggestions? Et incluant, c'est bien sûr, questions et réponses dans votre 20 minutes. Mme la députée de Beauce.

Mme Leblanc: Moi, je veux dire, on peut y aller par blocs en alternance, comme vous voulez, à moins que du côté ministériel on ne veuille pas utiliser le temps. Moi, je vais le prendre, à ce moment-là.

Le Président (M. Paré): O.K. Ils semblent très intéressés à prendre leur temps. Donc, M. le ministre, maintenant la parole est à vous.

Y a-t-il des remplacements?

Une voix: ...

Remarques préliminaires

Le Président (M. Paré): Pas de remplacement. La parole est à vous pour vos remarques préliminaires. Vous avez 20 minutes.

M. Guy Julien

M. Julien: Merci, M. le Président. Je souhaite la bienvenue à mes collègues ministériels, ma collègue députée de Beauce-Sud. Et d'abord, peut-être avant de faire ma présentation, vous indiquer qui va nous accompagner durant ce long périple de cinq heures sur les crédits de mon ministère: alors, de mon cabinet, il y a Mme Nathalie Simard et Mme Caroline Drouin qui est directrice de cabinet; du bureau de la sous-ministre, Mme Francine Martel-Vaillancourt, qui est à ma droite, ici; et M. Gaëtan Hallé, qui est directeur du traitement des plaintes; Mme Carole Lafond, des communications; M. Michel Hébert, agent de recherche au secrétaire...

Au niveau de la Direction générale de la planification des programmes et du budget, M. Raymond Boisvert, sous-ministre adjoint; Mme Carole Boisvert, directrice du budget; Mme Brigitte Portelance, directrice générale adjointe de la planification et des programmes; M. Gilles Gosselin, directeur des études économiques, fiscales et statistiques; Mme Sylvie Plante, analyste responsable des activités budgétaires; Mme Suzette Delisle, analyste responsable des activités comptables; M. Jean-Marc Henry, adjoint exécutif.

Par la suite, il y a Mme Mireille Picard, sous-ministre adjointe pour la Direction générale de la capitale et des régions; Mme Rollande Montsion, Direction générale de la métropole, sous-ministre adjointe; Direction générale du traitement des technologies, M. Pierre Boisvert, sous-ministre adjoint; Mme Ida Falardeau, directrice des services administratifs et techniques; Me François Tremblay, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la législation et des enquêtes; M. Yves Cantin, Direction générale des ressources humaines et matérielles; Centre de perception fiscale, M. Jean-Guy Tessier, qui en est le directeur général.

Alors, M. le Président, je me présente aujourd'hui devant la commission des finances publiques confiant de pouvoir démontrer à ses membres que le ministère du Revenu est toujours un joueur-clé au sein de l'appareil gouvernemental et que ses préoccupations demeurent toujours centrées sur sa mission tout en offrant des services de qualité aux contribuables, mandataires et autres clientèles avec lesquelles il transige quotidiennement. 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 2002-2003 dont dispose ce ministère, soit : *évidemment, la mission; deuxièmement, les orientations stratégiques 2001-2003 et quelques faits saillants; troisièmement, la déclaration de services aux citoyens et citoyennes et quelques résultats; et, quatrièmement, le budget de dépenses 2002-2003.*

● (10 h 40) ●

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 large partenariat pour assurer sa pleine contribution à la réalisation des objectifs de l'État. Plus spécifiquement, je vous rappelle la mission du ministère, qui est: *premièrement, d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics destinés aux citoyennes et citoyens québécois; deuxièmement, d'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, d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement; quatrièmement, de recommander au gouvernement les modifications 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. Comme vous le savez, le ministère perçoit plus de 80 % des revenus du gouvernement, soit 35,7 milliards de dollars au 31 mars 2001. À ces revenus s'ajoutent les sommes perçues à titre de recettes pour d'autres organismes et qui représentent 13 milliards de

dollars pour la même période, dont 6,4 milliards de dollars liés à la taxe sur les produits et services, c'est-à-dire la TPS.

Cette mission est également vitale pour les citoyennes et citoyens les plus démunis qui comptent sur les interventions du ministère pour avoir accès aux montants auxquels ils ont droit, tels que le remboursement d'impôts fonciers, l'aide aux parents pour leurs revenus de travail, le programme APPORT, l'allocation de logement, le crédit pour la taxe de vente du Québec qu'on appelle communément la TVQ.

Au cours de l'exercice 2001-2002, le ministère a pleinement mis en oeuvre son plan stratégique 2001-2003, déposé à l'Assemblée nationale le 3 avril 2001. Ce plan contient cinq grandes orientations, différents axes d'intervention, objectifs et indicateurs de résultat. C'est avec plaisir que je fais état de quelques faits saillants au 31 décembre 2001, alors qu'une présentation plus exhaustive sera disponible dans le rapport annuel de gestion du ministère qui sera déposé à l'Assemblée nationale au cours de la présente année.

Alors, la première orientation porte sur l'amélioration de la qualité des services aux citoyens. S'engager envers la population amène le ministère à entreprendre des actions concrètes afin d'accroître la qualité et ainsi bien répondre à ses besoins et à ses attentes. Pour illustrer ce point, je vous citerai l'exemple des services téléphoniques. Afin de mieux répondre aux 5 à 6 millions d'appels qu'il reçoit annuellement, le ministère a réalisé, au cours de la dernière année, les travaux suivants, à savoir la modernisation des systèmes téléphoniques, la mise en réseau des centres d'appels, l'ouverture d'un centre d'assistance au service à la clientèle à Chandler, en Gaspésie. D'autres actions ont permis d'améliorer nos relations avec la clientèle, des milliers d'interventions d'aide et d'accompagnement dispensées aux entreprises en démarrage, dont 1 500 par l'entremise des centres locaux de développement. Et je vous dirais aussi que nous sommes fortement impliqués dans la trousse de démarrage du ministère de l'Industrie et du Commerce.

Autre niveau, la vitrine Internet du ministère qui donne accès à, entre autres, 450 formulaires pouvant être complétés à l'écran — il y a 850 formulaires potentiels, mais il y a 450 formulaires actuellement qui peuvent être complétés — une transaction permettant aux employeurs de calculer les retenues à la source. Autre élément, l'accroissement des échanges électroniques, dont le changement d'adresse par voie électronique — 10 000 particuliers se sont prévalus de ce nouveau service depuis son implantation en juin 2001 — la réception électronique de plus de 9 milliards de dollars au 28 février 2002, représentant plus de 780 000 transactions bancaires, la réception électronique de plus de 86 % des relevés pour l'année d'imposition 2001.

Les contacts avec la clientèle, on parle plus de 6 millions annuellement, mais aussi on tient compte des partenaires, différentes associations spécialisées, tels l'Association de planification fiscale et financière, l'Institut des cadres fiscalistes, l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec et l'Ordre des comptables agréés du Québec, qui permettent au ministère d'abord de rester à l'affût des tendances et de l'évolution de la réalité fiscale québécoise — besoins, commentaires, plaintes et préoccupations — deuxièmement, d'obtenir

de l'information pertinente facilitant l'identification d'améliorations administratives ou fiscales. Je voulais mentionner cet élément parce que ça me paraît majeur que le ministère du Revenu travaille en partenariat avec les différentes associations. Je pense que, lorsqu'on peut arriver à une osmose beaucoup plus forte entre les associations et le ministère, c'est toujours dans le sens d'arriver à un meilleur service à la clientèle. Donc, c'est majeur.

Un autre élément important, M. le Président, c'est la réduction du fardeau administratif des clientèles et des partenaires, qui s'est traduite par d'abord l'élimination de plus de 12 000 permis, licences et enregistrements précédemment requis des mandataires en tabac et carburants, l'élimination prévue de plus de 795 000 formalités administratives aux employeurs qui choisiront le versement trimestriel des retenues à la source, la révision en cours de l'ensemble des régimes juridiques administrés par le ministère dans le but d'identifier et d'alléger les obligations administratives des entreprises.

La seconde orientation, elle, est de faciliter et d'accroître l'autocotisation. Alors, en effet, de nombreuses activités de prévention et d'information ont été réalisées, telles que les lettres expédiées à certaines clientèles présentant des particularités fiscales, des articles parus dans les publications ministérielles ou autres, des rencontres, des sessions d'information ou des conférences dans les salons, forums, congrès, colloques ou symposiums, la diffusion, au printemps 2001 et en janvier 2002, de matériel didactique s'adressant aux élèves de la cinquième année du primaire et... du secondaire. Ce matériel pédagogique, intitulé *Taxes et impôts au Québec: Pourquoi et pour qui?*, initie les jeunes d'âge scolaire à la fiscalité québécoise, les amène à comprendre la raison d'être des taxes et des impôts, et ce, dans une perspective d'équité et de respect des valeurs sociales. Je dois vous dire, M. le Président, qu'actuellement on parle d'un taux d'autocotisation entre 94 et 96 %. Donc, il y a vraiment une culture, au Québec, de respect à ce niveau-là, et ça nous apparaît important aussi de sensibiliser les étudiants et les étudiantes aux niveaux primaire et secondaire à ce niveau, toujours dans la perspective évidemment d'équité et aussi évidemment l'impact dans le respect des valeurs sociales.

La troisième orientation est de lutter contre les pertes fiscales et récupérer les sommes dues. Les résultats obtenus sont probants. Au 31 décembre 2001, les revenus générés par l'ensemble des activités de récupération fiscale atteignent un montant de 967,5 millions de dollars. Ce montant représente 95,3 % de l'objectif annuel de récupération fiscale, à savoir 1 147 000 000 \$, un objectif que le ministère prévoit largement dépasser en matière de perception des sommes dues. Des activités de recouvrement du Centre de perception fiscale ont permis au gouvernement d'encaisser, au 31 décembre 2001, des recettes additionnelles de plus de 760 millions de dollars. Cette somme représente 76,1 % de l'objectif annuel prévu de 1,5 milliard de dollars.

Quatrièmement, la quatrième orientation est d'assurer la protection des renseignements confidentiels. Évidemment, de nombreux gestes ont été posés, dont, premièrement, la publication dans le journal interne de plusieurs rubriques consacrées à la sécurité informatique,

à l'éthique et au respect du caractère confidentiel de certains renseignements, deuxièmement, le rappel à chaque employé des règles de confidentialité, troisièmement, la signature par l'ensemble du personnel d'une déclaration de discrétion décrivant ses obligations. Et je veux vous dire aussi qu'on consacre près de 3 % de la masse salariale à la formation, à part les mercredis matin où on donne de la formation à nos employés axée principalement sur le service à la clientèle, la discrétion, confidentialité, évidemment tous les éléments techniques qui concernent la fiscalité et les taxes.

Cinquième orientation, c'est de miser sur l'expertise et l'engagement du personnel. Le ministère a fait connaître à tout le personnel les orientations stratégiques 2001-2003 des plans d'action sectoriels 2001-2002 et la déclaration de services aux citoyens, citoyennes afin de susciter leur engagement et leur mobilisation. Et, tel que je mentionnais précédemment... 3 % de la masse salariale au niveau de la formation de son personnel.

Les orientations gouvernementales visant à moderniser l'État et mettre en place un nouveau cadre de gestion de l'administration publique axé sur la qualité des services aux citoyens exigeaient des ministères et organismes qui fournissent directement des services aux citoyens la présentation, au 1er avril 2001, d'une déclaration de services à leur intention. C'est donc avec fierté que le ministère a rendu publique sa première déclaration de services, s'engageant ainsi à offrir officiellement des services de qualité. Les engagements qui y sont présentés veulent satisfaire de la manière la plus adaptée possible les besoins et les attentes exprimés par la clientèle, dans la mesure bien sûr où le ministère peut y répondre avec les ressources dont il dispose. Ça concerne notamment, M. le Président, l'accès à l'information et aux services, l'accueil réservé à la clientèle, la clarté dans les communications, la protection des renseignements personnels et le traitement des dossiers. Quant aux objectifs que le ministère souhaite atteindre, il vise à offrir des services de qualité et à réduire les délais de traitement qui y sont liés, que ce soit par téléphone, de personne à personne, dans les échanges de correspondance.

Bien que les résultats de l'exercice 2001-2002 ne soient pas encore tous compilés, les résultats du 1er avril au 31 décembre 2001 — neuf mois — démontrent que le ministère a amélioré sa performance globale dans les services qu'il offre à sa clientèle. Je vais vous donner quelques exemples. D'abord, les efforts consacrés à l'amélioration des services téléphoniques ont donné de bons résultats. À la Direction générale de la capitale et des régions, le pourcentage des appels pris en charge en moins d'une minute est passé de 65 % à 80 % alors que l'accessibilité se situe à 75 % comparativement à un taux de 54 % au 31 décembre 2001. C'est une nette amélioration par rapport à l'exercice précédent et c'est d'autant plus important qu'il s'agit de la porte d'entrée privilégiée par les contribuables pour communiquer avec nous.

● (10 h 50) ●

Deuxièmement, le ministère a réduit ses délais de traitement pour la majorité de ses services. Ainsi, en comparant la situation de neuf mois terminés au 31 décembre 2000 avec celle de 2001, on constate que, pour le délai de traitement de la correspondance en moins de 35 jours, le taux d'atteinte est passé de 64 % à

73 %. Pour le traitement des plaintes en moins de 35 jours, ce taux s'est amélioré, passant de 76 % à 82 %. Pour les avis d'opposition traités en moins de six mois, le taux d'atteinte est passé de 64 % à 68 %.

Des progrès ont aussi été réalisés dans le cadre du Programme de perception des pensions alimentaires. Le délai moyen de traitement des nouveaux jugements se situe à 19 jours au 31 décembre 2001 comparativement à 21 jours au 31 mars 2001. Pour les nouveaux dossiers faisant l'objet d'un défaut de paiement, les délais sont passés de 42 jours en mars 2001 à 32 jours en décembre 2001. On peut être fier de ces résultats. Cependant, nous sommes aussi conscients qu'il n'est pas possible de tout changer en une seule année. Le ministère continuera ses efforts en vue d'assurer une amélioration continue du niveau de services offerts au cours des prochaines années, et ce, en conformité avec sa planification stratégique.

Alors, les choix et les priorités budgétaires pour la prochaine année sont établis évidemment en relation avec les orientations stratégiques et les engagements de service que s'est donnés le ministère. Le premier choix budgétaire consiste à affecter des ressources additionnelles pour améliorer les services aux citoyens. Des budgets de plus de 3 millions sont réservés pour la mise en place du plan ministériel d'amélioration des services axé sur les besoins des diverses clientèles. Alors, ce n'est pas juste des paroles, c'est aussi des gestes concrets. Ce plan contribuera au respect des engagements pris dans le cadre de la déclaration de services aux citoyens, citoyennes, qui vise notamment l'amélioration des services téléphoniques et de l'ensemble des communications. Une allocation 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.

Autre élément, les nouvelles technologies de l'information et les communications constituent un autre secteur permettant d'améliorer les services à la population. Le ministère a entamé en 2001-2002 la mise en oeuvre de son plan stratégique de déploiement des services d'échanges électroniques. Ce plan sera complété en 2003-2004 et exigera des investissements totaux de 24,5 millions. Par ailleurs, le plan d'accélération des investissements publics en matière de technologies de l'information, annoncé lors du discours sur le budget 2002-2003 du 1er novembre 2001, permet au ministère d'investir 57,4 millions sur cinq ans afin de compléter la refonte des systèmes de missions, soit l'impôt des sociétés et l'impôt des particuliers, toujours axée sur le meilleur service à la clientèle.

Le deuxième choix budgétaire du ministère consiste à maintenir les mesures de récupération fiscale déjà en place et à y ajouter des sommes additionnelles qui seront investies dans les programmes de lutte contre l'évasion fiscale, tel qu'annoncé lors du discours sur le budget 2002-2003 du 1er novembre 2001. L'objectif annuel de récupération fiscale sera donc fixé à 1 150 000.

En résumé, le ministère abordera 2002-2003 avec un budget de dépenses supérieur à celui de l'exercice précédent. En effet, l'enveloppe budgétaire 2002-2003 totalise 658,6 millions, soit une augmentation de 27,3 millions en comparaison au budget de 631,3 de

2001-2002. L'essentiel de cette croissance, à savoir 19,1 millions, résulte de l'augmentation des coûts liés aux conventions collectives, aux avancements d'échelon, au rattrapage salarial des cadres ainsi qu'aux avantages sociaux. Nous aurons l'occasion de discuter de ces éléments plus en détail au cours de la présente commission. Force est de croire que ces budgets permettront au ministère du Revenu de remplir adéquatement sa mission. Les résultats obtenus jusqu'à maintenant montrent que nos efforts portent fruit, et nous sommes confiants que les mandataires et contribuables seront de plus en plus satisfaits du rôle que joue le ministère pour les aider à s'acquitter de leurs obligations fiscales, et ce, en toute équité.

Et, en terminant, je dois vous dire que je vais répondre aux questions des membres de cette commission. Et je voulais faire un peu cette présentation-là, M. le Président, pour démontrer qu'au ministère on a pris vraiment le virage à la clientèle dans l'amélioration des services. Et, comme je l'ai mentionné dans ma présentation, évidemment, tout ça ne se fait pas du jour au lendemain, parce que, juste à voir les budgets nécessités, évidemment, ça coûte énormément cher, autant en termes d'équipement, formation, participation à différentes conférences, concours ou autres pour s'assurer que notre personnel — et c'est leur profond désir — donne de meilleurs services.

Et je pourrais vous dire aussi: Même dans les améliorations technologiques, par exemple, les gens ont travaillé longtemps avec des cartables où on avait plein d'informations. Évidemment, peut-être que dans les années quatre-vingt, lorsqu'on ne traitait que la fiscalité seulement, ça allait plus facilement, mais, aujourd'hui, avec toute la notion des crédits d'impôt en société ou en individu, les crédits sociofiscaux et autres que nous administrons demandent à avoir accès rapidement à une information adéquate pour bien la donner au client, ce qui fait qu'aujourd'hui les gens fonctionnent avec une information qui est électronique. Alors, à la question posée, suite sur écran. Alors, même là il faut aussi éduquer, informer nos gens à utiliser au maximum cet outil-là et de ne pas prendre pour acquises les informations qu'ils ont déjà, compte tenu de l'évolution rapide de la fiscalité. Alors, voilà les premiers propos que je voulais vous faire part, M. le Président, à la commission.

Le Président (M. Paré): Merci beaucoup, M. le ministre. Maintenant, Mme la députée de Beauce-Sud, pour vos remarques préliminaires. Vous avez 20 minutes.

Mme Diane Leblanc

Mme Leblanc: Oui. Merci, M. le Président. Alors, je tiens à saluer d'abord les membres de la commission des finances publiques qui se sont joints à nous, de même que M. le ministre et Mme la sous-ministre, ainsi que tous les experts du ministère du Revenu qui ont sûrement travaillé de très longues heures pour préparer cette étude de crédits.

À chaque année, donc, nous avons l'occasion d'étudier les crédits du ministère du Revenu, comme c'est la tradition et les règles ici, à l'Assemblée nationale, pour tous les ministères. Le gouvernement a

donc l'obligation de soumettre son plan annuel de gestion des dépenses à l'approbation des membres de l'Assemblée nationale. Cet exercice, moi, je considère qu'il est important parce qu'il nous permet d'en apprendre beaucoup sur l'administration du gouvernement et sur sa façon de dépenser les taxes et les impôts des 5,4 millions de contribuables au Québec. Alors, aujourd'hui, nous avons l'occasion d'étudier celle du ministère du Revenu, et, au ministère du Revenu du Québec, nous savons qu'il existe un seul programme, soit celui de l'administration fiscale, qui se divise en sept éléments.

En même temps que nous nous livrons à cet exercice, nous avons l'occasion — et c'est là que c'est intéressant — aussi de passer en revue la mission du ministère du Revenu, ses orientations stratégiques, ses engagements ministériels et les résultats atteints par rapport à ceux-ci, de même que l'évolution des effectifs. Et j'ai remarqué tantôt que le ministre nous a parlé de statistiques qu'il a obtenues au cours de l'année 2002. Toutefois, les seules données que nous avons disponibles pour l'instant, c'est celles du rapport annuel 2000-2001, et c'est là-dessus que j'ai basé mon questionnement. Ainsi, bon an, mal an, nous avons l'occasion de mettre le doigt, au ministère du Revenu, sur des problèmes qui sont structurels et récurrents. L'atteinte des objectifs en matière de services à la clientèle en est un qui revient d'année en année. Téléphonie, accueil, correspondance, traitement des plaintes sont donc des sujets qu'on aborde ici à chaque année.

Il y a maintenant quatre ans que j'exerce le rôle de critique de l'opposition officielle en matière de revenu, alors je suis donc bien placée pour savoir qu'à chaque année le ministère du Revenu du Québec fait des progrès sur certains points mais recule aussi sur certains autres. C'est ainsi que Gilbert Leduc, du journal *Le Soleil*, titrait, dans une édition du mois d'août dernier, *Le virage client est loin d'être facile au ministère du Revenu du Québec*. Il écrivait, dans ce portrait de la qualité du service à la clientèle au ministère du Revenu, et avec raison, que, et je le cite, «mal servi par un commerçant irrespectueux, le consommateur peut toujours aller encourager un compétiteur, mais, lorsqu'il se présente devant ce monstre aux tentacules innombrables qu'est le gouvernement du Québec, le citoyen se retrouve captif». Dans cet article, M. Leduc nous révèle que tous les intervenants interrogés au cours de son documentaire ont mentionné qu'il y a encore beaucoup de travail à faire au ministère du Revenu pour que les contribuables reçoivent un service à la hauteur de leurs attentes.

● (11 heures) ●

Mais il y a aussi plus que cela, il s'agit finalement de la mauvaise perception du public vis-à-vis le ministère du Revenu du Québec qui traîne dans le décor, je pourrais dire, depuis de nombreuses années. Et ce n'est pas nouveau, depuis que le ministre a pris la relève ici, c'est quelque chose qui est ancré, je pense bien, dans la tête de plusieurs citoyens du Québec. *Une méfiance quasi unanime*, titrait *Le Soleil*. Et, pour bien illustrer cette méfiance, voici ce que déclarait la directrice générale de la FADOQ dans cet article de presse de M. Leduc. Je la cite: «Même si on est sans reproche à l'égard des lois fiscales et que l'on paie ses impôts, il y a toujours la crainte d'en dire trop, de peur qu'on vienne fouiller dans votre compte de banque.»

Pour sa part, l'adjointe du Protecteur du citoyen déclarait à cette occasion, et je la cite: «C'est vrai que le ministère du Revenu du Québec a un rôle déplaisant en soi à jouer, mais il n'est pas obligé de le faire de manière déplaisante.» Ce n'est pas de moi, je tiens à vous dire que ça vient de l'adjointe du Protecteur du citoyen.

Elle ajoute que le ministère fait beaucoup d'efforts pour simplifier la vie des contribuables, mais il y a encore un bon lot de plaintes fondées qui sont traitées par le Protecteur du citoyen. Elle précise qu'en 1999-2000 le Protecteur du citoyen a étudié pas moins de 1 410 plaintes à l'encontre du ministère du Revenu du Québec et que 49 % d'entre elles étaient fondées. En 2000-2001, ce Protecteur du citoyen a reçu un nombre inférieur de plaintes, soit 1 007 plaintes concernant le ministère du Revenu, et 35 % d'entre elles étaient fondées. Alors, on peut considérer que c'est une nette amélioration par rapport à l'an dernier. Toutefois, il faut savoir que le ministère du Revenu est toujours bon deuxième après le ministère de la Sécurité publique pour le nombre de plaintes fondées.

Un autre article, cette fois-ci de Michel Girard, qui a paru dans *La Presse* du 2 juin 2001, raconte l'histoire d'une famille, une famille sans histoire, dont la maison a été envahie par les agents de Revenu Québec et qui ont défoncé la porte d'entrée, fouillé toute la maison et refusé toute explication sur les raisons de cette visite inattendue. L'histoire nous apprendra que ces gens-là n'avaient rien à se reprocher et qu'il y avait tout simplement eu erreur sur la personne. Or, M. le Président, l'histoire semble se répéter. Au dire d'une dame de Montréal qui écrivait à son député, la même chose serait arrivée à son fils, ce qui a fait dire à la dame ces quelques réflexions que je me permets de vous livrer pour vous démontrer comment d'honnêtes citoyens se sentent lorsqu'ils sont pris en otages par Revenu Québec. Elle dit — je la cite: «Je pensais que ces façons de faire n'existaient que dans les régimes totalitaires. Qu'en est-il de la présomption d'innocence? Qu'en est-il du droit à la vie privée? C'est à vous décourager d'être honnête, puisque, même innocent, vous êtes traité comme un criminel. Eh bien, combien d'autres cas comme ceux-là existe-t-il?

Ce ne sont malheureusement pas les deux seuls cas que nous avons connus au cours de la dernière année, puisque le cas de M. Serge Girard et de son épouse a été relaté à plusieurs reprises à la télévision. Et, pour cette malheureuse erreur sur la personne, M. et Mme Girard demandent simplement des excuses de Revenu Québec, mais Revenu Québec ne s'excuse pas. Voyons ce qu'il en était. Le 24 mai 2001, à 8 heures, trois enquêteurs du ministère du Revenu, accompagnés de deux policiers de la Sûreté du Québec, se présentent chez M. et Mme Girard. Ça a duré plus de 4 heures. Des photos ont été prises. Toutes les pièces de la maison ont été fouillées. Aucune compassion de la part des enquêteurs. M. et Mme Girard ont eu l'impression d'être en état d'arrestation sans savoir pourquoi, car aux questions de M. Girard on a refusé de répondre. Un nom apparaît sur le mandat, et ce n'est pas celui de M. ou de Mme Girard. M. et Mme Girard ne connaissent pas du tout cette personne dont le nom apparaît sur le mandat. Ça devient donc évident, il y a encore une fois erreur sur la personne. Un présumé fraudeur aurait indiqué cette

adresse, et c'est avec cette seule information, selon M. Girard, que le ministère du Revenu aurait obtenu un mandat de perquisition, peu d'éléments, la surveillance ayant été non concluante.

Des explications ont été demandées au ministère du Revenu. Une rencontre s'est tenue le 21 janvier 2002. Au cours de cette rencontre, M. et Mme Girard ont subi un interrogatoire plutôt que de recevoir les excuses auxquelles ils s'attendaient. Le directeur du Bureau des plaintes a pourtant affirmé que tout avait été fait selon les normes. Eh bien, M. et Mme Girard, pour leur part, se sont sentis brimés dans leurs droits. Il y a atteinte à la dignité. Ils pouvaient au moins espérer des excuses pour les torts subis. Ils attendent toujours ces excuses. Or, l'État n'a pas le droit de s'introduire chez vous, à moins d'avoir des motifs graves. La violation de la propriété privée est un geste extrêmement grave. Les innocents victimes peuvent toujours poursuivre le gouvernement et lui réclamer des dommages et intérêts pour violation et atteinte à la vie privée, mais ces petits couples sans histoire se sentent bien démunis devant le Goliath que constitue Revenu Québec.

Pour sa part, le Groupe conseil sur l'allégement réglementaire, qu'on appelle communément le groupe Lemaire, fait encore état, cette année, de malaises qui persistent au fisc. À chaque discours sur le budget, de nouvelles mesures viennent s'ajouter à celles existantes et complexifier davantage le régime. Le Groupe conseil souligne aussi, en se basant sur les données apparaissant dans le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec, que ce sont surtout les petites et moyennes entreprises qui font les frais de cette complexité. Qu'il suffise, pour s'en convaincre, de prendre connaissance du guide de 55 pages destiné à faciliter l'établissement du relevé 1 et du sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur pour l'année 2000, formulaire conçu par le ministère du Revenu du Québec. Eh bien, au dire du Groupe conseil, peu d'entrepreneurs peuvent parcourir et comprendre seuls ce guide et remplir les formalités qui s'y rattachent. On a donc rapporté au Groupe conseil que 1 500 formulaires ou documents apparentés ont ainsi été conçus pour s'assurer que les entreprises s'acquittent de leurs obligations envers le gouvernement du Québec. La somme de travail et les coûts qu'ils peuvent générer pour les petites entreprises désireuses de les remplir elles-mêmes sont très importants et ont un impact certain sur la croissance des entreprises.

Une étude réalisée par Statistique Canada indique que 22 % des entreprises faillies examinées ont indiqué que le facteur réglementaire a eu un effet important, ou très important, ou même crucial dans leur faillite. Il est donc primordial que le ministère du Revenu s'en préoccupe, d'autant plus que le Vérificateur général du Québec a souligné avec justesse, avouons-le, la complexité des guides et des formulaires d'impôts. Selon le Vérificateur, par comparaison, les déclarations de revenus de l'Agence des douanes et du revenu Canada sont mieux adaptées et moins complexes pour les contribuables dont la situation fiscale est simple. On a pourtant, au Québec, en 1998, produit un formulaire d'impôts simplifié, qui n'a rien de simplifié que le nom.

Selon le Vérificateur général du Québec, les formulaires et les guides d'impôts de Revenu Québec renferment des difficultés de lecture majeures et

généralisées. À ces critiques le ministère répond qu'il offre de l'aide. Quelle aide? Comment et quelle forme ça prend-il? Est-ce que le ministère est conscient que plus les choses sont compliquées, plus les demandes d'information affluent au ministère du Revenu pour expliquer, pour que les agents expliquent les règles aux contribuables et aux mandataires? Et, de cette façon-là, ça finit par coûter plus cher au ministère du Revenu du Québec de gérer toutes ces informations-là. Par surcroît, ça finit par coûter aussi plus cher aux contribuables du Québec.

Le Vérificateur général du Québec nous a aussi appris que, dans un sondage interne qu'il a réalisé, il a dénoté un taux de réponses erronées de 66 % de la part des agents du service à la clientèle. Le ministre peut peut-être se cacher derrière le fait que l'échantillonnage était petit. Soit! Il était petit. Il n'en reste pas moins que 62,5 % des agents sondés ont été incapables de répondre correctement à la question de savoir quand on doit produire une déclaration d'impôts pour une personne décédée. Il meurt pourtant des dizaines de milliers de personnes par année, et cette question ne devrait surprendre personne, encore moins des préposés aux renseignements dont c'est la principale sinon l'unique tâche.

Alors, comme on peut le voir, le ministre du Revenu du Québec a fait des efforts constants pour améliorer son ministère. Pour sa part, un des objectifs du ministre lorsqu'il a été nommé à ce poste était d'essayer de rendre encore plus humain le système. Toutefois, on est encore à même de constater qu'il y a encore loin de la coupe aux lèvres. Il faut quand même savoir que le ministère du Revenu du Québec est l'une des plus grandes organisations de services au Québec. Il est le plus gros employeur du gouvernement après les réseaux de la santé et de l'éducation dont les employés sont en majorité dans les régions. En 2001-2002, le ministère du Revenu comptait 8 374 employés répartis dans 14 régions administratives. Seulement qu'au bureau de Sainte-Foy, sur la rue Marly, on retrouve plus de 4 000 personnes, et, en région, environ 2 200 personnes, soit à peu près le même nombre qu'à la Direction de Montréal.

● (11 h 10) ●

Le ministère du Revenu du Québec est responsable, on le sait, de la perception des impôts et des taxes en vertu des lois fiscales qu'il administre. En 2001-2002, il a reçu pour près de 40 milliards de dollars de revenus et de recettes et a retourné plusieurs milliards en remboursement d'impôts, taxes, droits et frais de permis. 5,4 millions de contribuables ont produit une déclaration d'impôts, et là-dessus plus de 2 millions de personnes, de contribuables n'ont pas payé d'impôts. Il y a même des contribuables qui ont un revenu supérieur à 100 000 \$ qui n'ont pas payé d'impôts du fait qu'ils ont des pertes d'entreprise, des pertes en capital ou des pertes reportées. Dans d'autres cas, il s'agit de revenus qui sont plus élevés en raison de primes de départ qui sont annulées par un placement de retraite. Il ne faut pas oublier qu'en 1997-1998 à lui seul le gouvernement du Québec a mis 30 000 employés à la retraite.

Le ministère du Revenu gère plusieurs programmes fiscaux à caractère social, dont le Programme de remboursement d'impôts fonciers, le Programme

d'allocation-logement, le programme APPORT, les pensions alimentaires. Le ministère du Revenu du Québec agit aussi comme perceuteur pour d'autres organismes tels que la Régie des rentes, la Régie de l'assurance maladie, la Commission des normes du travail et Revenu Canada pour la TPS. Il applique aussi la perception de nombreux programmes fiscaux pour les entreprises.

J'ouvre ici une parenthèse concernant certains de ces programmes fiscaux qui ne sont pas toujours des cadeaux pour les entreprises. Je veux parler notamment du 1 % obligatoire pour la formation de la main-d'oeuvre, l'équité salariale, du crédit d'impôt pour la perception des pourboires, du crédit d'impôt foncier pour les entreprises, et j'en passe. Les programmes de crédit d'impôt du ministère des Finances, qui sont offerts comme des cadeaux lors du discours sur le budget, se révèlent souvent être des cauchemars administratifs pour les entreprises. Par exemple, lorsque les entreprises ont une masse salariale de 250 000 \$ et plus, elles doivent, on le sait, investir 1 % de leur masse salariale en formation, sinon elles doivent la remettre au gouvernement. Or, pour se conformer aux exigences du gouvernement, l'entreprise doit tenir un registre de présences, créer un comité à l'interne, tenir des procès-verbaux, remplir une multitude de paperasses, lire des guides compliqués, faire reconnaître l'expérience du formateur, etc. Eh bien, c'est trop lourd à administrer. Une petite PME choisira plutôt de verser cette somme d'argent plutôt que de remplir des papiers parce que, au bout du compte, 1 % de 250 000, c'est 2 500 \$. L'entreprise aura vite fait de le dépenser seulement en administration. Alors, pourquoi s'évertuer à remplir des papiers? Ce programme devient donc une taxe indirecte qui ne sert nullement, dans certains cas, le travailleur ou encore la formation, c'est-à-dire l'objectif poursuivi par ce programme. Il faut donc trouver des façons d'alléger et de simplifier les contrôles. Le crédit d'impôt à la création d'emplois, de 1 200 \$, a justement été aboli parce qu'il était trop lourd à gérer pour l'entreprise.

Il faut savoir que les entreprises perçoivent 80 % des taxes et des impôts que reçoit le gouvernement. Ça représente donc un travail colossal pour les petites et moyennes entreprises. Selon une étude de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, les coûts d'administration reliés à la perception des taxes sont de 2 milliards de dollars par année. Il va donc de soi que le gouvernement fasse tout en son possible pour leur faciliter la tâche, pour que le système d'administration de ces taxes soit simple et efficace, de manière à ce qu'elles perdent le moins de temps possible. Malheureusement, il semble qu'il existe plusieurs lacunes au système actuel, surtout en ce qui concerne le ministère du Revenu. Malheureusement aussi, il semble que plusieurs lacunes soulevées par les chefs d'entreprise soient les mêmes que celles soulevées dans le rapport du groupe de travail chargé, sous la présidence du ministre du Revenu, en 1994, de présenter des recommandations afin d'améliorer les relations entre les contribuables, les mandataires et le ministère du Revenu.

Bien que l'accueil général de Revenu Québec se soit amélioré, il reste encore plusieurs lacunes qui auraient valu la peine d'être corrigées. Force m'est de constater qu'il y a eu peu d'évolution dans le domaine de l'allègement réglementaire depuis 1994, puisqu'il existe

de nombreuses similitudes entre les recommandations du rapport Charbonneau du gouvernement libéral en 1994 et les recommandations du rapport Saucier en 1996, de même que le rapport Lemaire de 1998 et, enfin, le dernier rapport Lemaire de 2001.

Alors, au ministère du Revenu, M. le Président, comme on peut le voir, il y a des efforts d'amélioration, mais il reste encore beaucoup de chemin à parcourir afin que l'on puisse satisfaire les besoins de la clientèle, des usagers, des contribuables du Québec qui paient leurs taxes et les impôts, comme le ministre l'a dit, dans une proportion de 94 à 96 % sur la base de l'autocotisation. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la députée de Beauce-Sud. Y a-t-il d'autres remarques préliminaires de la part du parti ministériel? Non.

Discussion générale

Donc, nous allons procéder par 20 minutes, incluant questions et réponses. La première question... Vu qu'on n'a seulement qu'un programme, donc la discussion va se faire d'ordre général, si vous consentez. Consentement? Donc, Mme la députée de Beauce-Sud, pour la première question.

Mesures envisagées concernant l'accessibilité des services téléphoniques

Mme Leblanc: Oui. Alors, merci, M. le Président. On va d'abord aborder la question du service à la clientèle, puisque, comme je viens de le mentionner, c'est un des problèmes récurrents au ministère du Revenu. On sait que le ministre s'établit des engagements, prend des engagements ministériels qu'on retrouve maintenant dans la déclaration de services aux citoyens et, à chaque année, tente de satisfaire ou d'augmenter le taux de satisfaction dans le taux d'atteinte de ces objectifs-là. Alors, on voit que, par exemple au niveau de la téléphonie, le ministre a parlé tantôt que maintenant il y avait une augmentation du taux de réponse dans un délai d'une minute à 80 %. Toutefois, si on se base sur les données que nous avons au rapport annuel 2000-2001 — on doit travailler avec ces chiffres-là, malheureusement, parce qu'on n'a pas les chiffres de la dernière année — alors on voit que le taux de satisfaction de réponse à l'intérieur d'une minute est seulement de 68 %. C'est une petite amélioration qui est de 5 %, mais les délais sont encore très importants.

On dit aussi qu'au niveau de la correspondance, qui doit se faire normalement à l'intérieur de 35 jours, le taux d'atteinte des objectifs est de 71 %. Alors, on sait que cette année, en plus, les chiffres ne nous permettent pas d'évaluer correctement l'atteinte des objectifs, puisque la Direction générale de la métropole n'a pas compilé ces statistiques-là, en raison, je pense, d'un changement au niveau du réseau de téléphone. Alors, il faut savoir aussi qu'on ne tient pas compte des appels abandonnés. On n'a pas de statistiques sur le délai moyen d'attente non plus. Alors, le système téléphonique, dans sa présente configuration, ne permet pas d'avoir l'information par strates de délai d'attente pour l'ensemble de ses bureaux. Alors, on nous a dit que

ce serait corrigé au cours du prochain exercice. Malheureusement, je sais que le ministre nous a dit que ça a été fait, mais présentement on ne peut pas se baser sur aucun chiffre, à part la parole du ministre.

Il y a le Vérificateur général du Québec aussi qui a souligné plusieurs aspects au niveau de la téléphonie. Entre autres, il disait que le ministère, malgré ses efforts, n'était toujours pas en mesure, en 2000-2001, d'assurer un accès satisfaisant à ses services téléphoniques et qu'il n'en rendait pas compte adéquatement. Alors, l'accessibilité aux services téléphoniques ne se définit pas seulement par les délais d'attente avant la prise en charge d'un appel, mais se mesure aussi par le nombre d'appels qui, n'ayant pas été pris en charge, c'est-à-dire des appels qui ont été abandonnés soit parce que toutes les lignes sont occupées soit parce que l'appelant a simplement raccroché parce qu'il était tanné d'attendre...

Alors, on dit que, selon le rapport du Vérificateur général, il semble qu'aucun objectif n'est visé en cette matière et aucune reddition de comptes n'est effectuée. Le système téléphonique de la Direction générale de la métropole ne permet donc pas de mesurer l'engagement ministériel ni le taux d'accessibilité. Le ministre nous a dit que ce serait corrigé pour la prochaine année; on va attendre à l'année prochaine avant de lui faire nos félicitations.

● (11 h 20) ●

Selon le Vérificateur général, peu de renseignements sont systématiquement recueillis et analysés sur la nature des appels. Alors, le ministre ne peut pas cerner les causes précises des appels et concevoir les correctifs à apporter soit au regard des mesures fiscales, de la rédaction des formulaires et des guides, des besoins d'information et de l'administration fiscale. Or, en matière de gestion et de bonne gouvernance, on sait que, quand on connaît les problèmes, on peut au moins réagir dessus. Quand on ne les connaît pas, parce qu'on ne se donne pas la peine de colliger les informations, c'est difficile, à ce moment-là, d'apporter les correctifs appropriés.

On a demandé au ministre de nous déposer son plan d'amélioration des services, son plan ministériel d'amélioration des services que j'ai obtenu hier seulement. J'aimerais qu'il nous dise comment il va favoriser justement l'accessibilité des services téléphoniques, l'atteinte des engagements ministériels, parce qu'on sait qu'on est encore loin de 68 % à 100 %. On est encore très loin de l'atteinte de cet objectif-là au niveau de la téléphonie.

M. Julien: M. le Président, d'abord vous mentionner, au niveau de la téléphonie, qu'effectivement il y avait, je dirais, une côte à remonter. Effectivement, dans les dernières années, on se rendait compte qu'il y avait une certaine problématique, ce qui fait que le ministère a investi énormément dans ces infrastructures. D'abord, on a refait complètement les systèmes téléphoniques de la région de Montréal et de la région de Québec et toutes les régions qui les entourent. Je pense que c'est un investissement d'à peu près 3 millions, si je ne me trompe pas. Juste à Montréal, c'est 3 millions d'investissements.

Et un des problèmes qu'on avait, c'est que souvent les gens appelaient, et, si l'appel ne pouvait pas être reçu, c'est que la personne attendait au bout de la

ligne. Maintenant, avec le nouveau système qui a été implanté à Montréal et à Québec — à Montréal, il a été implanté en novembre, donc on est vraiment en processus, là, d'amélioration de gestion et autres — ça fait en sorte que, si quelqu'un appelle et que l'appel n'est pas répondu dans la minute près pour cette personne-là, un autre bureau peut le prendre en charge. Donc, on va limiter ou diminuer, en tout cas, des temps d'attente au niveau des appels téléphoniques. La même chose pour Québec qui a été mis en application, je pense, à partir du mois de février pour s'assurer qu'on puisse répondre le plus rapidement possible à une demande d'information. Ça, je pense que c'était un des objectifs que l'on visait.

L'autre objectif aussi dans lequel on a investi pour répondre à cette problématique-là, c'est l'investissement que nous avons fait à Chandler où nous avons ouvert un nouveau bureau qui permet, entre autres, de recueillir les dépassements dans les régions couvertes par la capitale nationale et les régions périphériques, de pouvoir récupérer les surplus d'appels. Donc, déjà là, on a investi à ce niveau-là pour encore accélérer la réponse à l'intérieur de la minute le plus près possible.

Évidemment, il y a toute la formation. Il y a, au niveau du contenu, tout le travail qui se fait au niveau du questionnement, s'assurer que les réponses sont adéquates, répondent vraiment à ce que les gens voulaient savoir. D'ailleurs, dans les investissements effectués, ça a déjà porté fruit. Dans son rapport, le Vérificateur général affirme que seulement 59 % des appels ont obtenu une réponse. Je suis heureux de vous annoncer que, en janvier 2002, le taux d'accessibilité de nos services téléphoniques était de 94 % pour la Direction générale de la capitale et des régions. Dans près de 80 % des cas, le temps d'attente pour parler à un de nos employés était d'une minute ou moins. Donc, on se rend compte... Et elle avait raison, la députée de Beauce-Sud, il y a quelques années, effectivement, on avait une problématique particulière. Donc, les investissements que nous avons faits par rapport aux deux, trois éléments que je viens de mentionner vont permettre de répondre le plus rapidement possible aux gens, l'objectif étant évidemment une minute.

Et, si je regardais, je pense, nos statistiques, si on prend 2000-2001 comparé jusqu'à janvier 2002, alors si on prend d'avril à mars 2001, la moyenne cumulative était de 69 %. Donc, 69 % des gens étaient répondus à peu près, en moyenne, dans la minute. Si on prend d'avril 2001 à janvier 2002, nous sommes à 79 %. Ça, les chiffres, je comprends que vous ne les avez pas, mais c'est nos derniers chiffres que nous avons, parce que même l'année n'est pas encore complétée, puisqu'il manque...

Une voix: ...

M. Julien: Ah! C'est la réponse. Alors, dans la question que vous avez posée, vous l'avez. C'est à la page 147.

Mme Leblanc: De?

M. Julien: De votre document que vous avez reçu: les questions posées.

Mme Leblanc: O.K. Est-ce que ça complète?

M. Julien: Peut-être rajouter qu'il y a des informations qui proviennent de la Direction générale évidemment de la capitale, ici, que je mentionnais tout à l'heure, puisque le système téléphonique de Montréal permet la compilation de ces statistiques depuis novembre 2001 à cause de la réorganisation que je mentionnais tout à l'heure. Et, dans nos graphiques, c'est que les volumes mis en évidence, c'est la période de pointe de mars, avril et mai. En examinant de près la période de pointe de 2001, on constate que la performance du ministère est très élevée durant cette période. On peut conclure que la période de pointe est bien planifiée et que les citoyens et citoyennes ont été répondus dans un délai satisfaisant. Alors, évidemment, quand je parle de la période de pointe, c'est la période d'impôts, où là évidemment il y a une concentration. On sait qu'on engage des gens en temps supplémentaire... pas en temps supplémentaire mais des occasionnels et autres pour offrir le meilleur service possible.

Alors, durant la période de pointe, par exemple, on parle qu'on a répondu à plus de 1 million d'appels. Dans la période de pointe fiscale, là, la période d'impôts, c'est 1 million d'appels qu'on a traités. Alors, si on le traite, selon les chiffres que j'ai, jusqu'en février 2002, on parle de 79 %. Ça veut dire que, quand même, on a une bonne moyenne. Je ne dis pas qu'on ne pourra pas atteindre... notre objectif étant évidemment le 100 %, c'est clair, mais il faut aussi travailler avec les technologies dont on dispose. Entre autres, les objectifs qu'on poursuit, c'est que là on a deux réseaux bien identifiés où il y a des appels qui peuvent être pris en charge dans chacune de ces régions-là. Avec les technologies, un jour on devra arriver à un réseau national qui touche l'ensemble du Québec. Ça veut dire que vous pouvez être à Gaspé, vous appelez à Chandler, ça ne répond pas, ça peut être Laval qui répond. Mais, actuellement, la technologie ne peut pas nous permettre de le faire, mais on a au moins ces deux réseaux-là, l'objectif étant d'arriver à un réseau national, ce qui, encore là, va accélérer la réponse aux citoyens et citoyennes qui ont besoin d'information au ministère du Revenu.

Le Président (M. Paré): Merci, M. le ministre. Mme la députée de Beauce-Sud, il vous reste cinq minutes.

Mme Leblanc: Cinq minutes?

Le Président (M. Paré): Sept. Excusez.

Mme Leblanc: Sept minutes. Alors, vous avez parlé justement d'un système maintenant qui sera informatisé, par lequel les agents pourront vérifier sur écran cathodique les demandes qui leur sont faites par les contribuables de façon à répondre d'une façon précise, là, sans qu'ils aient à fouiller dans leurs anciens catalogues, et tout ça, parce qu'on sait qu'ils ne se donnaient souvent pas la peine d'aller fouiller dans leurs catalogues, ils répondaient de mémoire, et on sait que ça, ça a causé des problèmes, vu le taux erroné de réponses, là, qu'il y avait au ministère du Revenu.

Maintenant, ce que je me pose, c'est que, avec les bureaux, les directions régionales, maintenant, les bureaux régionaux, je sais bien que, si vous êtes en Gaspésie, vous risquez d'avoir des demandes d'information sur les droits de pêche ou encore...

M. Julien: L'impôt maritime, par exemple, biotechnologie, mariculture.

Mme Leblanc: ...tout ce qui peut traiter justement les crédits d'impôt, alors que vous ne retrouverez pas ces questions-là probablement à Montréal. Est-ce que vous avez prévu d'équiper les gens en région? Parce que, quand on dit, là: C'est important de savoir quels appels on a parce que c'est important de savoir comment ils répondent, alors, à ce moment-là, on pourrait peut-être développer des outils à Chandler. En Gaspésie, n'importe où, qui vont être plus pointus sur les demandes, par exemple, des pêcheurs ou les demandes sur la Côte-Nord pour les travailleurs forestiers ou ailleurs au Québec où est-ce qu'il y a des choses comme ça, alors qu'on pourrait investir plus d'information dans les régions qui sont plus industrialisées, sur d'autres types de crédits d'impôt. Est-ce que c'est quelque chose que vous avez prévu faire au ministère du Revenu?

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

M. Julien: M. le Président, c'est effectivement une bonne question. Par exemple, si on prend les crédits d'impôt, la mariculture, biotechnologie, éolien, entre autres, si quelqu'un appelait, par exemple, à Chandler, puis ça ne répondait pas, puis ça débordait à Québec, dans le cas actuel, parce qu'on ne peut pas aller à Montréal, l'information de base se retrouve sur l'écran électronique automatiquement, ça, c'est sûr. La personne fait référence, elle a toute l'information, parce que tous les bureaux régionaux ont la même information.

Évidemment, comme dans n'importe quel questionnement d'une mesure fiscale, l'impôt, taxe, lorsqu'on tombe dans les éléments plus pointus, plus sophistiqués, bien, on fait toujours référence à un spécialiste dans la question. Alors, c'est à peu près la même... soit en prenant par écrit la question, et elle est transmise à la personne, ou soit en transférant cette personne-là sur le réseau téléphonique à une personne plus spécialisée. Mais l'information de base générale, elle est accessible partout.

Traitement de la correspondance des particuliers

Mme Leblanc: O.K. Au niveau de la correspondance, on sait qu'il y a beaucoup... En ce qui a trait, là, par exemple, au traitement de la correspondance des particuliers qui désirent faire apporter des corrections à leur dossier, on sait que le ministre nous a informés qu'il y a un nouveau processus de traitement des demandes qui avait été mis à l'essai pour l'année 2000-2001 et qu'il y a des travaux qui devaient aussi se compléter là-dessus en 2001-2002.

● (11 h 30) ●

Maintenant, moi, ce que j'ai, en tout cas, comme information — et là je fais référence à septembre 2001, au moment où le processus devait être à peu près complètement terminé, là, pour la correspondance — on me dit qu'il y avait 7 000 dossiers en attente de réponse au ministère du Revenu du Québec, et il pouvait s'agir, entre autres, de demandes de correction, de demandes d'annulation de pénalité ou d'intérêts. Alors, l'information que j'avais, c'est que finalement il manquait de personnel

pour traiter toutes ces demandes de correction là, toutes ces demandes d'information là. Et là je sais que c'est vrai parce que, par exemple, les étudiants qui n'avaient pas droit, ou les personnes de 18 ans et moins qui n'avaient pas droit au crédit d'impôt pour la TVQ... au crédit pour la TVQ, pardon, alors, eux autres, on sait qu'ils ont le droit, mais maintenant leur demande de correction a été faite et elle est toujours en attente d'être traitée, même si c'est en janvier que le ministre s'est engagé à faire des correctifs là-dessus. On est rendu en avril, ce n'est toujours pas traité, ces informations-là. Alors, comment vous gérez ça, là? Est-ce que vraiment, là, vous n'avez pas le personnel suffisant pour répondre à toutes les demandes de traitement de correspondance?

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

M. Julien: Bon. D'abord, il y a deux questions ou, en tout cas, une qui suit l'autre, là. Dans le volume de la correspondance — je crois que vous l'avez aussi dans votre cahier — si on prend, par exemple, dans avril 2000 à mars 2001, les dossiers traités 35 jours ou moins, on était à 71 % de l'objectif et, d'avril 2001 à janvier 2002, incluant janvier 2002, on est à 73 % du traitement. Donc, on a amélioré. Évidemment, on vise 100 % toujours, mais on améliore. Donc, on le constate, d'année en année, il y a quand même une amélioration.

Et je pense que vous m'avez parlé aussi du crédit d'impôt pour la TVQ — c'est ça? — pour les personnes mineures?

Mme Leblanc: Oui. Bien, mineurs, ceux qui ont 18 ans, là, mais dans l'année...

M. Julien: Oui. En fait, on avait eu une demande du Protecteur du citoyen le 26 novembre dernier, et tout était basé sur l'interprétation de la définition de la personne mineure. Il y avait une interprétation qui disait: Lorsque la personne a 18 ans et moins, elle était considérée comme étant dépendante, donc quelqu'un subvenait à ses besoins. Or, suite à des demandes du Protecteur du citoyen, on revu notre interprétation et on a considéré que les personnes, même si elles avaient 18 ans et moins, qui souvent sont aux études, qui ne sont plus à la charge de personne, avaient accès à la TVQ. Donc, c'était une interprétation, ou, en tout cas, à partir de l'an 2000, c'est là-dessus qu'on avait basé notre interprétation, à savoir: 18 ans, c'était quelqu'un qui est dépendant, donc quelqu'un subvenait à ses besoins. On a modifié ça, donc on va retourner à 2000 pour compenser les gens qui n'ont pas eu accès.

Il y a deux éléments à tenir compte. D'abord, la première, c'est que la dernière année est sur informatique, donc on peut le traiter de la façon non manuelle. Donc, ça, ça va se faire rapidement. Et on va le faire après la période d'impôts, parce que, actuellement, tous nos efforts sont concentrés pour régler la période d'impôts qui se termine d'ici quelques semaines. D'ailleurs, j'en profite. M. le Président, pour rappeler au monde de ne pas attendre à la dernière journée pour nous envoyer leur rapport d'impôts. L'année passée, le 30 avril, on a en eu juste 1 million. Évidemment, ça tronque les statistiques de performance. Alors, j'encourage le monde — je passe mon message du commanditaire — de ne pas oublier.

Alors, une fois cette période-là... on va traiter tout de suite ce qui est sur une base électronique, et par la suite la balance se fait de façon manuelle. Alors, c'est-u 30, c'est-u 40, 50 000 personnes? Je ne suis pas capable de vous dire exactement le chiffre, mais on va le faire. Mais ça va prendre un peu plus de temps.

Le Président (M. Paré): Mme la députée de Beauce-Sud, il vous reste encore trois minutes.

Mme Leblanc: O.K. Alors, on a dit que, le ministère du Revenu, je sais — c'est indiqué — on répond dans 71 % des cas à l'intérieur du délai de 35 jours à la correspondance. Maintenant...

M. Julien: 73 %, du 1er avril 2001 à janvier 2002. Mais peut-être donner une information complémentaire, je pense que c'est important pour la commission. C'est lorsqu'on parle de plan d'amélioration... Bon, d'abord, les raisons de délai ou des attentes, qu'est-ce que c'est? C'est que les demandes sont parfois incomplètes et nécessitent des informations additionnelles. Ça, c'est des choses qui arrivent. Il faut alors communiquer avec les contribuables ou leurs représentants. Ces nouveaux contacts sont parfois difficiles aussi à établir.

Deuxièmement, il y a certains dossiers qui nécessitent des pièces justificatives et autres documents qui placent le ministère en situation d'attente face au contribuable. Il arrive même que plusieurs rappels doivent être faits. D'autres raisons, d'autres situations exceptionnelles n'ayant pas de précédent peuvent requérir une interprétation légale ou une prise de position ministérielle. Je pense, l'année passée, qu'on me parlait d'à peu près 1 200 interprétations. Alors, c'est évident qu'au niveau de la fiscalité, comme la députée de Beauce-Sud, elle l'a bien mentionné à juste titre, c'est tellement simple qu'il faut faire certaines interprétations.

Certaines situations sont tout simplement plus complexes, tels les reports de pertes nécessitant l'analyse de plusieurs déclarations, dossiers des personnes décédées dont le règlement exige plus d'expertise. Il y a aussi les dossiers qui ont des incidences sur les cotisations d'autres contribuables, par exemple un conjoint, et nécessitent l'analyse de plusieurs dossiers. Il y a aussi des dossiers qui comportent des éléments plus douteux à tirer au clair, et ils doivent faire l'objet d'un contrôle fiscal approprié. C'est des raisons, à un moment donné, qui peuvent justifier un certain nombre de délais. On vise toujours le 35 jours, mais il faut tenir compte, au nombre de dossiers qu'on traite, qu'il y a des raisons qui font qu'à un moment donné... qui sont non reliées à nos performances mais qui sont plutôt reliées aux situations que je viens de vous passer.

Maintenant, une fois ça dit, qu'est-ce qu'on fait? Évidemment, dans les moyens pour améliorer les délais, bien, on parle de révision à effectuer de certaines étapes du processus de traitement, d'amélioration des instructions de travail pour l'utilisation des transactions de modification aux cotisations par le recours au profil du particulier et par des fonctionnalités d'aide en ligne... hausse du pourcentage d'atteinte de l'objectif sur la correspondance confirme l'effet positif des mesures entreprises. De plus, afin de standardiser le traitement et de permettre aux contribuables de présenter les demandes

de façon complète et appropriée, le ministère va procéder à des expériences-pilotes de requêtes assistées via le courriel et à son centre d'assistance de Chandler. Donc, on va développer d'autres outils pour permettre aux gens d'améliorer, en tout cas, leur présentation, ce qui fait que, lorsque je disais qu'il manque des papiers, ou qu'il y a ci, ou qu'il y a ça, bien, ça nous permet d'accélérer en procédant par cette expérience-pilote-là.

Il faut noter aussi qu'au départ 56 % de la correspondance est réglée selon un processus rapide et requiert habituellement un délai de moins de deux semaines. Sur les 44 % restants, soit les correspondances demandant davantage de recherche et d'investigation, 38 % sont réglés en moins de 35 jours. Alors, si on y va...

Une voix: ...

M. Julien: Les autres, bien, c'est les raisons que je vous mentionne. Alors, en résumé, 56 % de la correspondance, c'est réglé en moins de deux semaines. Sur les 44, il y en a 38 % qui sont réglés à l'intérieur du 35 jours. Les autres, bien, évidemment, avec les raisons de délai que je viens de vous mentionner... Bien, il y a peut-être d'autres raisons que j'ignore, mais c'est les principales raisons qui font en sorte que ça peut dépasser le 35.

Le Président (M. Paré): Merci, M. le ministre. Maintenant, nous allons passer au député de Bertrand pour votre première question.

Suivi des recommandations du Groupe conseil sur l'allègement réglementaire

M. Cousineau: Merci, M. le Président. M. le ministre, la députée de Beauce-Sud en a parlé un petit peu dans son laïus d'entrée concernant les entreprises et puis les contraintes administratives qu'elles ont à passer pour, en fin de compte, faire leur déclaration. Puis on sait que les obligations fiscales des entreprises, à titre de contribuables et de mandataires, représentent la principale source des obligations, et imposées par les lois sur les entreprises, là, concernant les entreprises. Il y a des recommandations qui ont été faites en 1997 suite à la mise en place du Groupe conseil avec monsieur... je crois que c'est M. Lemaire, oui, et puis, dans ses recommandations, évidemment, beaucoup de ses recommandations ont été suivies par notre gouvernement. D'ailleurs, ce Groupe conseil a été mis en place par le premier ministre, si je me souviens bien, en 1997. Beaucoup de recommandations ont été suivies par notre gouvernement.

J'aimerais que vous nous fassiez le point présentement, là, où on en est rendu et puis quelle est la suite que vous allez donner en 2002-2003 concernant l'ensemble de ces recommandations.

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

M. Julien: Alors, M. le Président, effectivement, je pense que c'était dans le temps du premier ministre M. Bouchard. Un comité avait été mis sur ce qu'on appelle la déréglementation... et de simplifier le plus possible les formulaires et autres, particulièrement

pour les gens d'affaires. Et d'ailleurs je peux vous dire qu'actuellement... Ce n'est pas trahir une information, mais, lorsqu'on fait des... ou on soumet des projets de loi ou projets de réglementation et autres, obligatoirement, avant décision, il faut que ça passe par un comité qui s'appelle le Comité de la déréglementation pour s'assurer de bien calibrer, si on veut, les règlements qui pourraient être instaurés à nouveau, parce qu'il reste que, même en parlant de simplification de la réglementation, il faut aussi toujours avoir à coeur la protection du consommateur. Alors, il faut tenir compte de ces éléments-là.

Évidemment, je vous dirais, comme ministre du Revenu, oui, on est très sensible aux recommandations du Conseil. Puis je peux vous dire que, dans mon passé antérieur, ayant travaillé depuis plusieurs années avec les entreprises, je peux vous dire que je suis doublement plus sensible à la question des formulaires. Donc, on est évidemment très sensible aux recommandations du Groupe conseil puis aux objectifs poursuivis par cette politique gouvernementale là et on ne veut négliger aucun effort, là, pour rendre le fardeau administratif le moins irritant possible. D'ailleurs, j'en ai fait quelques énoncés dans mon introduction tout à l'heure, mais je vais y aller peut-être un peu plus dans le détail.

D'ailleurs, si on regarde, je pense, le dernier rapport du groupe Lemaire, il félicitait le ministère du Revenu pour les efforts considérables qui avaient été faits. Mais il en reste encore, ça, c'est clair. Alors, dans le bilan général, il y a 35 recommandations qui concernent l'application des règles fiscales. Il faut signaler qu'un bon nombre de ces recommandations nécessitent des modifications législatives ou réglementaires ou encore des investissements qui, dans les deux cas, requièrent des délais de réalisation plus longs. Alors, de ces 35 recommandations là, il y en a 21 qui sont entièrement ou en partie réalisées ou en voie de réalisation, il y en a quatre qui sont à l'étude, il y en a 10 qui ne relèvent pas uniquement du ministère et font l'objet de discussions ou sont en attente de décision de la part d'autres instances gouvernementales.

● (11 h 40) ●

Par exemple, si ça pouvait questionner une politique fiscale, par exemple, bien, on va discuter avec le ministère des Finances pour voir comment, en répondant à une demande de déréglementation que, nous, on évalue faisable, réalisable, comment on peut, par exemple, modifier une politique fiscale. Ça peut être aussi avec Industrie et Commerce, par exemple, dans les crédits d'impôt, ça peut être avec Recherche, Science et Technologie. En fait, lorsqu'on parle que ça ne relève pas uniquement de nous, c'est que ça peut impliquer, dans ce processus décisionnel là, d'autres ministères en termes du contenu.

Alors, concrètement, pour donner suite aux recommandations des trois rapports du Groupe conseil sur l'allègement réglementaire, on a pris les mesures suivantes: d'abord, la mise en place d'activités d'assistance pour les entreprises en démarrage dans toutes les régions. Je me rappelle, lorsque j'étais commissaire industriel puis j'avais un client qui venait me voir, un jeune qui part une entreprise, s'il y a une chose qu'il ne me parlait pas, c'étaient des impôts puis des taxes. Ça, il ne parlait pas de ça. Il me parlait de son fonds de roulement, il me parlait de son coût de terrain, il me

parlait de ses coûts d'équipement, il me parlait de son marché, mais il ne parlait pas des taxes. Alors, évidemment, au fil des années, souvent cette personne-là pouvait avoir des problèmes au niveau de la fiscalité ou au niveau des taxes, ou même oubliait de les percevoir, ou peu importent les raisons. Il connaissait mal les crédits d'impôt, etc. Alors, on a mis sur pied, évidemment, en collaboration avec les CLD, la présence de nos gens pour donner la meilleure information possible aux jeunes qui partent en entreprise pour bien saisir la mécanique de la fiscalité reliée aux entreprises et du système de taxation.

Deuxièmement, on a aussi collaboré de façon très étroite avec la trousse de démarrage du ministère de l'Industrie et du Commerce, qui était d'ailleurs une recommandation du rapport Lemaire d'avoir une espèce de guichet unique d'information sur l'ensemble des politiques, ou des mesures, ou des supports que le gouvernement pouvait apporter à une jeune entreprise. Donc, nous, on s'est impliqués sur ce site-là. Donc, vous allez retrouver des informations au niveau du ministère du Revenu, ce qui implique évidemment des guichets de services aux entreprises dans toutes les régions.

Évidemment, on a visé aussi, en troisième lieu, l'amélioration des échanges entre le ministère et les ministères partenaires dans l'administration des mesures fiscales, dont les crédits d'impôt concernant, entre autres, la recherche scientifique et le développement expérimental, la création d'emplois, l'innovation technologique et l'économie du savoir, la culture, les multimédias, la petite et moyenne entreprise, l'exploitation minière, pétrolière et gazière. Donc, c'est important de... Quand je parlais tout à l'heure de relations interministérielles, bien, je vous donne des exemples.

En deuxième lieu, l'amélioration des échanges électroniques appuyée par un plan de déploiement. Par exemple, exemple d'amélioration réalisée à ce jour, la vitrine Internet donne accès, entre autres, à 450 formulaires pouvant être complétés à l'écran — ce qu'on n'avait pas avant, donc ça accélère — une transaction permettant aux employeurs de calculer les revenus à la source. Puis, je pense, sur 450 formulaires qui peuvent être complétés, il y en a... Sur un potentiel de 850 à peu près... Donc, il y a encore des efforts à faire, mais, actuellement, il y en a 450. Deuxièmement, la transmission électronique des paiements, pour 11 mois d'opération, plus de 9 milliards de dollars représentant près de 783 000 transactions, donc transmis de façon électronique. Pour l'année 2001, 87,6 % des relevés sont reçus par transmission électronique, ce qui est beaucoup.

Autre élément, une démarche de simplification des formulaires, des dépliants, de la correspondance s'adressant aux entreprises se traduisant par une documentation mieux adaptée aux besoins de la clientèle, et ça, c'est important parce que, lorsque je parlais des partenariats qu'on développe avec les différentes associations fiscales, comptables ou autres, bien, c'est justement avec eux autres qu'on finit par dire: Bon, bien, tel... Parce qu'on sait qu'une mesure fiscale, c'est toujours compliqué, les questions législatives, bon, etc. De voir comment on peut aider nos entreprises à mieux comprendre puis à mieux saisir par nos informations que l'on donne... puis ça, on le fait en partenariat avec ces gens-là. On a éliminé aussi plus de 12 000 permis, licences et enregistrements, entre autres tabac, carburants.

Des mesures de simplification à l'égard des employeurs qui permettent de réduire de 795 000 les formalités administratives, dont la principale vise la diminution du nombre de versements exigibles des petits employeurs au titre des retenues à la source et des cotisations de l'employeur... Donc, 795 000. Écoutez, souvent on parlait du ministère du Revenu. On parlait d'à peu près, quoi, 14 millions de formulaires et autres, lorsqu'on inclut les formules d'impôt, alors il y en a énormément, des formulaires. Mais ce sont des gestes qui tranquillement diminuent, surtout par rapport aux entreprises.

Il y a aussi la révision de l'ensemble des régimes juridiques administrés par le ministère dans le but d'identifier et d'alléger les obligations administratives des entreprises associées à une démarche de consultation auprès des clientèles concernées. Actuellement, il y en a quatre, chantiers en cours: il y a le volet employeurs, volet taxe à la consommation, volet crédits d'impôt et volet Loi sur le ministère du Revenu. Alors, en gros, c'est à peu près ça. Il est sûr que, dans la perspective, l'objectif, c'est de toujours travailler en partenariat avec nos gens pour continuer soit d'enlever des formulaires, soit de les simplifier, ou soit de trouver, par des formules électroniques, ou Internet, ou autres, un processus qui allège et qui est beaucoup rapide pour répondre, là, de façon adéquate aux besoins des employeurs.

Évidemment, lorsqu'on parle de simplification aussi, il faut toujours tenir compte, bon, des éléments importants, par exemple la confidentialité. Il faut s'assurer que les outils qu'on va utiliser fassent en sorte que la confidentialité de la circulation des informations soit respectée. Moi, ça m'apparaît majeur. Il faut s'assurer aussi que l'information qui est donnée... Tu sais, on la simplifie, mais il faut aussi s'assurer qu'elle soit conforme à la législation. Alors, il faut trouver une façon de l'écrire, de la définir, de l'interpréter, qui, d'un côté, rend service à l'industriel, à la personne d'affaires, puis, d'un autre côté aussi, respecte quand même les règles fiscales et autres.

Un autre élément aussi important, on parle beaucoup de la lutte à l'évasion fiscale. On y reviendra probablement plus tard durant la commission parlementaire. Encore là, il faut que, dans la simplification ou dans la diminution des formulaires, on tienne compte aussi qu'on veut éviter l'évasion fiscale, donc s'assurer aussi qu'il y ait un traitement équitable, donc que tous les gens paient de façon équitable leurs impôts et leurs taxes au gouvernement du Québec.

Le Président (M. Paré): Merci, M. le ministre. M. le député de Bertrand, il vous reste du temps.

Nombre prévu de déclarations de revenus transmises par Internet

M. Cousineau: Oui. M. le ministre, de plus en plus, les gens utilisent le Net, utilisent l'informatique à toutes sautes, hein, pour payer des factures, pour payer des comptes et pour faire leurs transactions bancaires, puis on voit aussi que vous avez, en 2002, mis en place une campagne publicitaire assez intéressante, InfoNet, je crois, InfoNet Québec 2002, et puis... ImpôtNet, ImpôtNet, excusez-moi. Et puis vous nous avez donné,

dans votre laïus d'entrée, des chiffres concernant les utilisateurs puis les gens qui ont utilisé le Net pour faire leur rapport d'impôts en 2001. J'aimerais savoir, là, quels sont vos objectifs pour la prochaine année et puis si vous pensez reconduire cette campagne ou, du moins, la poursuivre pour encore quelques mois, quelques années, parce que de plus en plus les gens se branchent. D'ailleurs, notre gouvernement, par différents programmes, a fait en sorte que la population puisse se brancher, là, à moindre coût. Donc, j'aimerais savoir, là, quelles sont vos intentions pour les prochaines années... pour les prochains mois, les prochaines années dans ce domaine-là. Parce que vous avez mentionné 10 000 utilisateurs dans votre laïus d'entrée. J'aimerais savoir si vous avez des objectifs pour augmenter ce nombre-là.

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

M. Julien: Oui, effectivement, on a des objectifs. L'objectif qu'on vise cette année, c'est autour de 1,4 million. Ça, ça implique deux niveaux: ça implique le citoyen-citoyenne et le préparateur, parce qu'il y a deux catégories. D'abord, il y a, pour sensibiliser les gens à l'utilisation, évidemment plusieurs campagnes de promotion, qu'elles soient de façon électronique, médias ou autres. Il y a un élément qu'on a innové cette année — moi, j'ai hâte de voir les résultats — c'est que, pour la première fois, cette année on a loué un emplacement à Place Laurier, à Québec, puis les gens de notre ministère, les spécialistes dans les questions fiscales relatives, par exemple, à la période d'impôts particulièrement, parce qu'on est dans cette période-là, étaient disponibles pendant trois jours pour répondre aux questions des gens. Par exemple, quelqu'un qui a un rapport d'impôts à faire, il voudrait avoir des informations plus précises sur tel ou tel élément. Bien, les gens le faisaient.

L'objectif que je poursuis — évidemment, je vais faire sautsauter ma sous-ministre; je la fais sautsauter souvent, mais elle est habituée — c'est: d'abord, si cette expérience-là donne les résultats escomptés, moi, en tout cas, ce que je souhaiterais, c'est qu'on puisse la régionaliser. O.K., ce qui fait que, pendant une période de temps... On verra la meilleure période de le faire pendant la durée de l'impôt. Je ne sais pas, moi, ça peut être en mars, ça peut être en février où, dans chacune des régions, les gens ont accès à nos spécialistes un samedi, un dimanche pour aller poser des questions et autres. En tout cas, moi, je pense que ça peut être une formule. Peut-être un jour arriver, puis ça, c'est peut-être un rêve que j'espère un jour... peut-être se réaliser... C'est que je me disais: Peut-être qu'à Montréal puis à Québec — en tout cas, au moins Montréal — d'avoir une grande salle... Essayez d'imaginer une grande salle, grande, grande, avec plein de petits kiosques, avec un système informatique, puis le logiciel est dedans, et la personne vient faire son rapport d'impôts là, puis en même temps t'as les spécialistes qui sont là pour lui donner le coup de pouce, pour donner des réponses. Évidemment, il y a toute la question de la technologie qui est un élément.

Le deuxième élément, c'est de s'assurer que les informations ou la façon dont la personne va travailler soient confidentielles, donc s'assurer la confidentialité du traitement de l'information. Et la personne pourrait le

faire directement, elle n'aura même pas besoin de le faire chez elle. Ça fait que, si elle n'a pas de système ou si elle a des demandes particulières concernant un certain nombre de crédits d'impôt, elle va là, elle le fait puis c'est... Bon, ça, c'est un rêve. On verra si c'est réalisé, tout ça, mais je pense qu'il faut avoir cette perspective-là.

● (11 h 50) ●

Alors, si je reviens maintenant aux chiffres — ça, je vous donne un petit peu, moi, ma perspective, ce que je vois; puis nos gens travaillent là-dessus actuellement, on travaille là-dessus — si je compare cette année par rapport à l'an dernier, alors, cette année, si je regarde les préparateurs — là, je parle des préparateurs, bureaux de comptables ou autres — sur Internet, cette année, c'est... Au 12 avril, O.K., c'est 445 223 formulaires qui ont été envoyés, qui ont utilisé Internet. L'an passé, c'était 402 191. Donc, on voit une nette progression d'autour de 43 000, ce qui donne à peu près une progression de 11 % par rapport à l'an dernier. Le contribuable, cette année — on est au 12 avril — 296 331. L'an dernier, on était à 186 176. Donc, on se rend compte qu'on a une augmentation de 59 % de gens qui utilisent InfoNet. Alors, si on prend l'Internet, total, évidemment, l'an passé, c'était 741 554... Cette année, excusez-moi. L'an passé, c'était 558 367. Donc, par rapport à l'an passé... C'est le total, ça, l'année passée?

Une voix: ...pour la même période.

M. Julien: Pour la même période — on parle toujours des mêmes périodes, donc avril 2002, avril 2001 — on a un écart de 26 % de plus cette année qui ont utilisé l'Internet. Et ce qui est curieux, c'est que, si vous allez au niveau déclarations papier, bien, cette année, on est à 1 705 255. L'an passé, à la même période, on était à 1 861 000. Donc, on a une diminution papier de 8 %. On se rappelle que le délai normal — là, je ne parle pas du 30 avril où il en rentre 1 million; ce que je souhaiterais, c'est que ça ne se fasse pas, mais enfin — c'est 14 jours de traitement, en principe. Il y en a qui l'ont...

Une voix: En traitement informatique.

M. Julien: En traitement informatique. Donc, il y en a qui l'ont même... Oui, il y en a qui m'ont dit que, sept, huit jours après, ils l'avaient. Il y en a que ça peut prendre plus que ça. Là, ils vont dire: Comment ça se fait? Il peut y avoir une raison en particulier, c'est que, les vérifications qu'on fait des rapports d'impôts, on ne fait pas nécessairement au complet les 5,4 millions de rapports d'impôts. Alors, chaque année, il y a une strate que l'on fait. Alors, ça peut arriver, si vous ne l'avez pas dans votre 14 jours, que possiblement vous êtes dans la vérification, ou ça peut être parce qu'il y a un manque d'information ou autre. Dans le papier, on parle d'à peu près 28 jours en moyenne. Et vous pouvez même aussi recevoir votre chèque par paiement direct, si vous voulez. Ça veut dire que c'est intéressant. Si vous êtes chez vous, vous avez votre logiciel, vous faites votre rapport d'impôts, il rentre au ministère, puis il rentre dans votre compte à la banque, le remboursement. Parce qu'on rembourse bien plus qu'on pense. Je ne me souviens pas c'est combien. C'est 3 milliards, l'année passée, je pense, qu'on a remboursés, ou un peu plus? Je ne me souviens pas.

Une voix: ...

M. Julien: O.K. On a fait 3 247 609 remboursements sur 5,4 millions à peu près. Ça fait que ça veut dire que vous avez plus que 50 % des gens qui reçoivent un retour d'impôts.

(Consultation)

M. Julien: Nathalie, elle me dit, ici, que c'est à peu près une moyenne de 900 \$, mais là... En tout cas, moi, je fais attention aux chiffres, là, mais ça vous donne, grosso modo, l'importance des remboursements. Donc, par Internet, évidemment, ça accélère énormément le service. Et d'ailleurs j'ai invité la commission des finances publiques, si je ne me trompe pas, à venir visiter, à venir voir comment ça se déroule, parce que c'est fantastique de voir ça. C'est quelle date?

Une voix: 3 mai.

M. Julien: Le 3 mai. Alors, toute la commission parlementaire, vous allez être invitée à venir visiter le ministère du Revenu pour voir comment ça fonctionne — dans le respect de la confidentialité, évidemment.

Alors, InfoNet, évidemment, si on calcule 1,4 sur 5,4, on n'est pas loin de 20 % de la clientèle. Alors, jusqu'où on va aller, ce serait difficile à dire. Est-ce qu'on va aller à 50 %, 60 %, 40 %? Jusqu'où ça va se développer, c'est difficile à dire. Mais, cette année, si la tendance se maintient, on sera reportés au pouvoir... je veux dire, on va probablement atteindre pas loin de 20 % du traitement par Internet.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Paré): Merci, M. le ministre. Il vous reste deux minutes, M. le député de Bertrand.

M. Cousineau: Non, moi, ça va. Ça répond à l'ensemble de mes...

Le Président (M. Paré): Merci beaucoup. Mme la députée de Beauce-Sud.

Formation du personnel travaillant au service à la clientèle

Mme Leblanc: Merci. Alors, j'aimerais qu'on aborde la question justement de la formation des employés, parce qu'on sait que c'est un élément qui est très important et qui joue dans le fait qu'il y a beaucoup de réponses erronées qui sont données au ministère du Revenu, et on sait... Et on ne commencera pas à s'obstiner sur le taux exact, là, selon le sondage du Vérificateur général ou selon vos propres sondages, mais on sait qu'il y a quand même un taux de réponses erronées qui est important au ministère du Revenu, puis ça, on sait que ça a des répercussions qui sont importantes sur le contribuable qui appelle le ministère pour obtenir une information afin de compléter sa déclaration d'impôts et qui obtient un mauvais renseignement. Bien, à ce moment-là, c'est sûr que sa déclaration, elle peut être mal faite. Il peut, sans mauvaise volonté, faire une

déclaration qui est erronée, et, après ça, bien là, on le sait, le ministère, quand il révisé sa déclaration, il va lui charger des pénalités et des intérêts. Alors, ça a un coût important pour les contribuables du Québec. Et, selon les informations que j'ai obtenues, il y aurait...

Lorsqu'on a rencontré le sous-ministre du Revenu à la commission de l'administration publique, on nous a déposé un tableau que j'ai reçu hier et qui parle que, pour le service à la clientèle... Et là je vais tout simplement, là, m'en tenir aux deux éléments les plus importants concernant la qualité des réponses et la formation qui traite de la fiscalité. On parle qu'il y a 3 861,7 jours-personnes de formation en fiscalité et qu'il y en aurait 3 902 au niveau des méthodes de travail. Alors, si on prend seulement ces deux éléments-là, ça peut représenter combien de jours de formation par personne au sein du ministère du Revenu pour le service à la clientèle?

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

M. Julien: De formation par employé? Le service à la clientèle, c'est 8,9 jours par employé.

Mme Leblanc: Oui, mais ça, ce 8,9 jours là...

M. Julien: Puis je ne compte pas le mercredi matin.

Mme Leblanc: ...ça comprend tous les éléments, là. On peut parler d'administration, de bureaucratie, communications. Moi, je veux, là, vraiment ce qu'on donne comme formation pointue au niveau de la fiscalité, au niveau des méthodes de travail pour que les agents-conseils puissent répondre correctement aux contribuables.

M. Julien: Si on prend fiscalité et méthodes de travail, ça représente, voyez-vous, 36 plus 35, 71, 72 % à peu près.

Le Président (M. Paré): Merci.

Mme Leblanc: Mais en termes de jours de...

M. Julien: Pour cent, oui.

Mme Leblanc: De jours. Pas de pourcentage, en termes de jours-personnes de formation au niveau du service à la clientèle.

Le Président (M. Paré): La question est posée pour le nombre de jours-personnes.

M. Julien: De façon approximative, M. le Président, ça peut représenter... Bien là c'est approximatif, à peu près 70 % du 8,9 jours par employé, lorsqu'on parle de service à la clientèle.

Mme Leblanc: 70 % du 8,9.

M. Julien: À peu près. Mais ça ne comprend pas le mercredi matin, ce que je mentionnais tout à l'heure dans ma présentation. C'est que ça, ça ne tient pas compte de la formation qui peut se donner le mercredi matin; de huit heures et demie à 10 heures, si je ne me trompe pas, à tous les mercredis matins.

Mme Leblanc: Si on prend 70 % du 8,9, ça équivaut, quoi, à peu près à six jours; pas tout à fait six jours de formation par employé au niveau de la fiscalité. En tout cas, laissez-moi vous dire que, moi, je considère que ce n'est pas assez, parce que, si on fait juste regarder le nombre de jours qu'on peut passer en commission parlementaire à étudier les fameux projets de loi du ministère du Revenu qui viennent modifier la politique fiscale, on passe déjà beaucoup plus de temps que ça. Et, en plus, on prend la peine de les étudier par sujet, alors ce qui accélère le processus. Alors, j'ai de la difficulté, moi, à comprendre que le nombre de jours que vous me dites là, six jours en fiscalité puis en méthodes de travail par employé, c'est suffisant pour qu'ils puissent s'acquitter adéquatement de leur travail. Vous ne pensez pas, là, qu'il y aurait un effort à faire, au niveau de la formation, beaucoup plus grand que qu'est-ce que vous nous démontrez là?

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

M. Julien: C'est ce que l'on fait déjà, M. le Président. J'ai bien mentionné qu'il y a 3 % du budget qui est dévolu à la formation, mais ça ne tient pas compte de tous les mercredis matins, de huit heures et demie à 10 heures, où il y a de la formation. Évidemment, c'est surtout relié à la fiscalité. Alors, si on peut extrapoler en termes de chiffres, on pourrait dire que ça représente peut-être 10 jours additionnels de plus par employé concernant cette formation-là.

Le Président (M. Paré): Dix jours par employé?

M. Julien: Ce qui pourrait donner 16 jours, là, si mes chiffres sont à peu près exacts. Seize jours de formation reliée à la fiscalité, on s'entend, là, et méthodes de travail.

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

Mme Leblanc: Alors, si je comprends bien, le ministre nous dit que, le mercredi matin, la formation ne traite que de la fiscalité.

M. Julien: Non, ce n'est pas ça que j'ai dit.

Mme Leblanc: Parce que, si vous dites qu'il faudrait rajouter 10 jours à notre six jours qui traite de la fiscalité et des méthodes de travail... C'est parce que vous venez de me dire que, le mercredi matin, la formation ne traite que de ces sujets-là.

M. Julien: Bien, il y a 52 semaines par année, puis je parle de 10 jours de plus en moyenne. Ça fait que c'est particulièrement là-dessus. Je ne sais pas le pourcentage du 80 %, mais ce n'est pas à 100 %. Je ne peux pas dire que c'est 100 %, d'après ce qu'on me dit, mais une bonne proportion est liée au service à la clientèle, en parlant de la fiscalité, méthodes de travail particulièrement.

● (12 heures) ●

Mme Leblanc: Alors, est-ce qu'on peut avoir une idée de ce pourcentage-là des 10 jours de formation

qui ne serait accordé seulement qu'à la fiscalité et aux méthodes de travail?

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

M. Julien: Je vais vérifier, M. le Président.

Mme Leblanc: En attendant, on peut peut-être aborder un autre sujet pendant que vous faites...

M. Julien: On me dit que c'est au-delà de 80 %.

Mme Leblanc: 80 %. Alors, on peut dire un huit jours de plus, ce qui voudrait dire 14 jours de formation, à peu près trois semaines de formation par employé.

M. Julien: À peu près.

Mme Leblanc: En tous les cas. Est-ce que vous jugez que c'est satisfaisant?

M. Julien: ...l'information, parce que, M. le Président, on a aussi un plan d'amélioration de l'information, là, qui tient compte... qui est à part.

(Consultation)

M. Julien: Alors, c'est important peut-être de rajouter ça parce que je pense que la question de la députée de Beauce-Sud est très pertinente, parce que c'est dans notre plan de travail, à savoir de donner un meilleur service à notre clientèle. Mais peut-être vous dire qu'actuellement, dans le plan d'action, on parle de la qualité des renseignements fiscaux, impôt des particuliers. Dans le plan d'action, les travaux en cours qui contribueront à améliorer la qualité des réponses — parce que c'est un peu de ça qu'on parle, évidemment la rapidité, mais aussi le traitement, la qualité de la réponse...

Alors, procéder à l'évaluation de la qualité des renseignements fiscaux fournis à la clientèle. L'évaluation a porté sur les renseignements fournis pour l'impôt des particuliers. L'évaluation de la qualité des renseignements est une mesure évidemment qui est récurrente. Ça, on va le faire régulièrement pour s'assurer... Deuxièmement, revoir en profondeur les outils de travail ainsi que la documentation afin d'en faire un outil intégré plus facilement accessible et mis à jour. En 2001-2002, l'implantation du manuel des préposés sur Intranet amène une contribution directe à l'amélioration des services. Alors là je parlais tout à l'heure que l'on traitait l'information maintenant à partir de l'électronique. C'est évidemment un gros, gros plus pour nos employés, qui font, je pense, un excellent travail. Troisièmement, poursuivre les travaux de la cible 5 du projet sur les échanges électroniques de façon à bonifier l'information disponible au public par le site Internet. Donc, la qualité du site Internet. Et on me dit d'ailleurs que c'est un des sites Internet le plus visités au gouvernement du Québec, en passant.

Un autre élément: élaborer un programme spécifique de formation en fiscalité en fonction des lacunes observées et des besoins de base de connaissances. Donc,

suite à nos évaluations et autres, lorsqu'on constate qu'il y a des éléments plus particuliers reliés à la fiscalité où on a une faiblesse, bien, évidemment, on va axer beaucoup plus la formation à l'information à ce niveau-là. Procéder, à Québec et à Montréal, au réseautage des centres d'appels afin de... Bon, ça, j'en ai parlé tout à l'heure. Donc, en parlant du réseautage, donc la rapidité. Analyser l'environnement global du poste de travail du personnel de première ligne et proposer un modèle de développement d'un poste de travail sur la base d'un concept d'outils intégrés d'aide à la tâche. Projet en cours: le poste de travail intégré du personnel de première ligne. Donc, aussi, actions réalisées à court terme qui devraient nous apporter des résultats concrets.

Pour chaque gestionnaire concerné, produire une planification trimestrielle des rencontres de formation du mercredi. Donc, lorsque je parlais, tout à l'heure, Mme la députée de Beauce-Sud, du mercredi, donc il faut que les gestionnaires nous préparent une planification trimestrielle des rencontres de formation. Ces rencontres doivent être essentiellement dédiées à la mise à jour de connaissances et de l'utilisation des outils par divers moyens: cours magistraux, échange sur problèmes rencontrés, étude de cas, etc. Deuxièmement, organiser une rencontre simultanée de tous les gestionnaires avec leurs employés affectés au service de la clientèle afin de les informer des résultats de l'évaluation de la qualité des renseignements fiscaux et du présent plan d'action. Alors, lorsque je parlais tout à l'heure de l'évaluation de la qualité des renseignements qu'on fera sur une base récurrente, ce sera réutilisé, après ça, en rétroaction auprès de nos employés.

Adopter et rendre disponible un protocole téléphonique ministériel; former le personnel sur le nouveau protocole téléphonique; donner à chaque gestionnaire concerné les objectifs liés à la qualité du travail à l'égard des employés affectés au service à la clientèle et évaluer l'atteinte des résultats. Je voulais le mentionner parce que, effectivement, il y a le 3,5 % du budget qui donne des journées de formation à nos employés, il y a les mercredis. Là, vous voyez qu'on va les structurer de façon très claire, donc avec des obligations et, je dirais, un rendement sur... qui vont nous faire un rapport sur le rendement accordé, et l'enquête ou les évaluations qu'on va faire de façon récurrente vont nous permettre de toujours améliorer notre service.

On le sait, qu'on a encore des choses à faire là-dessus. Je pense qu'on fait nos propres analyses chez nous. Il y a une amélioration, mais il faut continuer, je pense — et la députée de Beauce-Sud a raison — à donner la meilleure information possible à nos employés pour répondre adéquatement aux citoyens puis aux citoyennes du Québec.

Le Président (M. Paré): Merci, M. le ministre. Mme la députée de Beauce-Sud, il vous reste du temps.

Évaluation de la qualité des renseignements fiscaux fournis à la clientèle

Mme Leblanc: Oui. Alors, dans le plan ministériel d'amélioration des services, on dit qu'actuellement le ministère du Revenu n'est pas doté d'un programme d'assurance qualité structuré qui permette de mesurer

efficacement la qualité des services fournis en termes de respect des règles fiscales. Ça, c'est inscrit noir sur blanc dans votre programme, dans votre plan ministériel d'amélioration des services. Alors, j'aimerais savoir. À un moment donné, on a parlé que le ministère avait déjà réalisé par le passé des sondages auprès de l'écoute téléphonique pour s'assurer que ses agents répondent correctement aux contribuables, aux particuliers, aux entreprises qui appellent. Maintenant, est-ce que...

M. Julien: Avec l'accord, avec l'accord du contribuable ou de la compagnie.

Mme Leblanc: Exactement, oui, et je crois que l'Agence de douanes, de revenu Canada fait exactement la même chose, et, de ce que j'ai su, il n'y a seulement qu'une fois un contribuable qui a refusé qu'on enregistre, si vous voulez, sa conversation. Alors, ça ne semble pas être un obstacle majeur, là, pour les contribuables.

Maintenant, on a déjà parlé que ces sondages-là avaient été effectués, mais ils s'effectuaient deux fois par année. Est-ce que vous êtes en mesure de nous dire comment vous allez vous y prendre pour justement vérifier la qualité des réponses qui sont accordées au ministère du Revenu au cours de la prochaine année?

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

M. Julien: Je vais reprendre un peu les principaux éléments que je mentionnais. D'abord, le ministère a toujours été préoccupé par la qualité du service qu'il souhaite donner à sa clientèle. Nous avons tenu compte des commentaires du Vérificateur général du Québec — on l'écoute, vous savez — à ce sujet et nous sommes heureux de vous informer que nous avons préparé un plan d'action spécifique portant sur la qualité de la...

Le Président (M. Paré): Voulez-vous parler plus clairement? Parce qu'on a de la peine à vous comprendre, ici.

M. Julien: Ah, excusez, je pensais que vous m'entendiez.

Le Président (M. Paré): Là, maintenant, oui, à proximité du microphone.

M. Julien: Alors, je vais parler plus fort, M. le Président. Le ministère a toujours été préoccupé par la qualité du service qu'on veut donner à notre clientèle, puis, évidemment, on suit et on tient compte des commentaires du Vérificateur général du Québec à ce sujet. Et je peux vous dire que nous avons préparé un plan d'action spécifique portant sur la qualité de la réponse téléphonique qui s'intègre à notre plan d'amélioration des services.

Plusieurs actions sont prévues au cours du prochain exercice et ont pour objectif d'améliorer cet élément. Je vais vous en donner quelques exemples: d'abord, de procéder de façon récurrente à l'évaluation de la qualité des renseignements fiscaux fournis à la clientèle, un peu ce que la députée de Beauce-Sud mentionnait.

Mme Leblanc: Comment vous allez le faire?

M. Julien: Par les sondages, comme on fait, ce que vous mentionniez tout à l'heure.

Mme Leblanc: Combien de fois par année?

Une voix: Une fois par année.

M. Julien: Une fois par année? Une fois par année.

(Consultation)

M. Julien: O.K. Donc, l'écoute téléphonique, on va continuer à la faire périodiquement.

Mme Leblanc: O.K. Pas seulement une fois par année.

M. Julien: Périodiquement.

Mme Leblanc: O.K.

M. Julien: De revoir en profondeur les outils de travail ainsi que la documentation afin d'en faire un outil intégré plus facilement accessible et mis à jour; de poursuivre les travaux sur les échanges électroniques de façon à bonifier l'information disponible au public dans le site Internet; élaborer un programme spécifique de formation en fiscalité pour le personnel des services de renseignements en fonction des besoins constatés; de procéder au réseautage des centres d'appels — ce que j'ai mentionné tout à l'heure — afin de diriger les appels qui excèdent les capacités d'une région donnée vers une autre région. C'est déjà en cours. Analyser l'environnement global du poste de travail du personnel de première ligne et proposer un modèle de développement d'un poste de travail sur la base d'un concept d'outils intégrés d'aide à la tâche donnés à chaque gestionnaire concernant des objectifs liés à la qualité du travail à l'égard des employés affectés au service de la clientèle; et évaluer l'atteinte des résultats. Donc, on va se donner des instruments de mesure pour permettre d'ailleurs...

Lorsque je parlais de la formation à nos employés le mercredi, les sensibiliser aux problématiques qu'on a perçues et voir comment avec eux on peut trouver des meilleures solutions pour toujours respecter le délai d'attente d'une minute. Parce que, c'est un peu spécial, il faut respecter le délai d'attente d'une minute, mais, d'un autre côté aussi, il faut donner toute l'information la plus précise et la plus compréhensible au client. Donc, c'est de conjuguer ces deux objectifs-là.

● (12 h 10) ●

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

Traitement des plaintes formulées contre le ministère

Mme Leblanc: O.K. On va aborder maintenant le sujet du traitement des plaintes au ministère du Revenu, là. On voit dans votre rapport annuel qu'il y a eu, au cours de l'exercice, 3 448 plaintes écrites et verbales qui ont été formulées au Bureau des plaintes du

ministère, que les plaintes portent principalement sur les délais, sur l'accessibilité, les attitudes, l'équité, les façons de faire et les recours administratifs. Quand on regarde, bon, au niveau de l'atteinte des objectifs, le volume des plaintes écrites a augmenté de 4 % cette année. Alors, on voit aussi que... C'est-à-dire, non, les plaintes écrites... Oui, l'évolution du volume des plaintes écrites. On voit aussi, dans le rapport du Protecteur du citoyen, qui est une autre façon d'évaluer les plaintes qui n'a rien à voir peut-être avec la Direction des plaintes du ministère... Alors donc, c'est d'autres plaintes qui s'ajoutent aux 3 448 plaintes écrites, il y en a 1 007 au ministère du Revenu qui ont été formulées auprès du Protecteur du citoyen. On sait que, selon le Protecteur du citoyen, il s'agit du deuxième plus important, en termes de plaintes fondées, le deuxième ministère le plus important en termes de plaintes fondées.

On sait aussi que le nombre de plaintes peut paraître peut-être relativement faible par rapport aux 5,4 millions de contribuables qui émettent une déclaration d'impôts ou qui communiquent à chaque année avec le ministère du Revenu. Alors, ce n'est pas beaucoup, ça peut paraître pas beaucoup. De toute façon, on nous dit qu'il ne faut pas se tromper là-dessus, le Vérificateur nous a rappelé que des études ont démontré qu'il y a seulement 4 % des personnes insatisfaites qui prennent le temps de formuler des plaintes officielles. Et on sait aussi que, nous, par exemple, les bureaux de député, on reçoit énormément de plaintes qui ne sont pas nécessairement transmises. On sait aussi que les plaintes qui étaient formulées souvent de façon téléphonique n'étaient pas prises en compte aussi dans les 3 448 plaintes, ce qui fait que, finalement, ça fait beaucoup de plaintes à traiter au ministère du Revenu, mais des plaintes qui ne sont pas nécessairement inscrites dans les statistiques.

Moi, j'aimerais que le ministre prenne quelques minutes. J'ai parlé tantôt, par exemple, des perquisitions abusives que le ministère du Revenu fait. J'ai cité plusieurs cas, dont celui de Serge Girard. Écoutez, je sais bien qu'on parle de confidentialité, mais M. Girard a fait état publiquement de son cas. M. Girard attend toujours des excuses du ministère du Revenu. Pourquoi le ministère refuse de s'excuser?

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

M. Julien: M. le Président...

Le Président (M. Paré): Il vous reste trois minutes pour...

M. Julien: Mais trois minutes, ce n'est pas beaucoup. Je vais être obligé de dire quand même une chose parce qu'il y a des gens qui nous écoutent. La députée de Beauce-Sud sait très bien que, comme ministre du Revenu, je ne peux pas commenter un cas en particulier, vraiment pas. Je veux quand même rappeler aux gens que, lorsqu'il y a des enquêtes, ce n'est pas quelque chose qui se décide sur le bord de la table, puis, le matin, le gars se lève puis il dit: Je vais aller faire mon enquête. L'enquête, c'est une démarche sérieuse qui vise à permettre à un enquêteur d'acquiescer des motifs raisonnables à l'effet qu'une infraction fiscale

a été commise et que des personnes peuvent se retrouver à un endroit donné. En raison des impacts d'une perquisition, les interventions recommandées font l'objet d'un contrôle administratif rigoureux. De plus, les règles en cette matière veulent que les faits soient de nature à convaincre un juge, parce qu'on ne peut pas faire une perquisition si on ne passe pas à un juge. C'est la règle générale lorsqu'on parle de perquisition. Mais je ne peux pas commenter, malheureusement. J'aimerais bien parce que je pourrais dire une autre version, mais je ne peux pas commenter les cas particuliers que la députée de Beauce-Sud met sur la table. Puis je pense qu'il faut faire attention à ça.

Concernant le rapport annuel du Protecteur du citoyen, d'abord peut-être vous rappeler que l'évolution des demandes adressées au Protecteur du citoyen concernant le ministère du Revenu du Québec... En 1998-1999, on parlait de 50 %; aujourd'hui, on parle de 35 %. C'est-à-dire, l'an 2000-2001, on parle de 35 %. Ce qu'on dit: en réclamations totales, 1 755 sur 5,4 millions de contribuables. Je pense qu'il faut faire attention lorsqu'on dit qu'on a bien des plaintes. C'est vrai qu'on en a, mais je pense qu'il faut relativiser ces choses-là. Alors que le nombre total de demandes adressées au Protecteur du citoyen a diminué d'environ 24 %, le nombre de demandes adressées au Protecteur concernant seulement le ministère du Revenu a diminué de plus de 32 %. De son côté, le nombre de réclamations dites fondées a diminué d'environ 19 % pour le total des cas étudiés par le Protecteur du citoyen, alors que la diminution concernant uniquement le ministère du Revenu se chiffre à 14 %. Donc, on se rend compte, là, qu'il y a eu une diminution énorme.

Maintenant, dans les faits saillants ou dans les actions qui sont posées par le ministère, au cours de l'exercice financier 1999-2000, la Direction du traitement des plaintes s'est dotée d'une nouvelle structure organisationnelle et systémique de la gestion des plaintes. L'implantation d'un nouveau système informatique pour améliorer la gestion des plaintes, en avril 1999, ainsi que l'implantation d'un réseau de répondants dans les différentes directions du ministère ont notamment contribué à améliorer les délais de traitement de telles demandes. Comme autre action, on peut souligner également, entre autres, le développement de nouvelles structures, compte tenu de la régionalisation des activités du ministère. Comme avant ça, c'était centralisé; maintenant, c'est régionalisé. Évidemment, ça accélère le traitement des plaintes.

Instauration d'un groupe de travail sur les plaintes en collaboration avec les directions les plus proches des services à la clientèle; révision du processus de gestion des plaintes pour intégrer les plaintes régionales. C'est effectif en 2002-2003, donc on a, encore là, bonifié notre approche à ce niveau-là. Instauration d'un nouveau mécanisme de gestion des plaintes pour permettre au ministère de recueillir une information plus complète sur l'ensemble des plaintes qui sont adressées au ministère, peu importe à qui elles sont adressées — évidemment, mettre peut-être une définition plus claire du mot «plainte». Dans les résultats obtenus, pour les exercices financiers 1999-2000 et 2000...

Le Président (M. Paré): On va compléter tout à l'heure parce que le temps imparti est fini. Donc...

M. Julien: O.K. Je veux juste mentionner qu'on a amélioré de beaucoup.

Le Président (M. Paré): Merci. M. le député de Masson.

Mode d'utilisation du budget additionnel accordé pour la récupération fiscale

M. Labbé: Alors, merci, M. le Président. Bonjour, M. le ministre, avec votre équipe. Alors, j'aurais le goût peut-être de vous parler d'un sujet qui, pour certains, peut paraître un mythe, mais je pense que, pour le gouvernement, c'est quand même un sujet fort important, qui est la lutte contre l'évasion fiscale comme telle. Je sais que, dans la page 312 du plan annuel de gestion des dépenses, on a fait référence, entre autres, à des sommes additionnelles qui ont été annoncées au niveau du discours sur le budget 2002-2003, sommes quand même assez intéressantes, pour justement contrer ce qu'on appelle... ou permettre la récupération fiscale.

J'aimerais savoir dans un premier temps, M. le ministre, comment vous avez l'intention d'utiliser ces sommes-là dans la prochaine année, en fait, pour permettre la récupération fiscale au niveau des différents contribuables.

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

M. Julien: Alors, M. le Président, je remercie le député pour son excellente question. Je pense que la lutte contre l'évasion fiscale est un phénomène important. Je me rappelle d'ailleurs du rapport du Vérificateur général, je crois, dans la fin des années quatre-vingt-quatorze, qui mentionnait que le gouvernement n'était pas équipé et qu'il avait des pertes énormes concernant l'évasion fiscale. Alors, avant d'expliquer à quoi seront consacrées ces sommes additionnelles à la prochaine année financière, j'aimerais rappeler à la population le rôle essentiel que joue le ministère du Revenu pour lutter contre le travail au noir et l'évasion fiscale. En effet, il est le principal intervenant en la matière, et les mesures qu'il a mises en place au cours des dernières années ont permis d'abord d'intensifier et d'améliorer ses activités de vérification, de sensibiliser les contribuables et mandataires aux conséquences de l'évasion fiscale, troisièmement, d'apporter plusieurs correctifs récurrents qui permettent d'éviter que des situations entraînant l'évasion fiscale ne se reproduisent. Tout cela a permis au gouvernement de récupérer des sommes importantes et de favoriser l'intégrité du régime fiscal. Mais, évidemment, la partie n'est pas encore gagnée, il faut poursuivre nos efforts. C'est la volonté gouvernementale de continuer en ce sens qui a été réaffirmée dans le dernier discours sur le budget, à savoir maintenir les mesures déjà en place et en ajouter des nouvelles.

Les sommes additionnelles annoncées dans le discours du budget de 2002-2003 qui sont associées à une récupération fiscale supplémentaire attendue de 100 millions seront consacrées à quelques projets spécifiques et à l'intensification des activités de récupération fiscale auprès de certains contribuables ou mandataires ciblés. Les projets spécifiques sont les suivants: projet d'enregistrement à risque à la taxe.

Évidemment, une évaluation sommaire, on calcule entre 35 et 40 millions, mais c'est une évaluation sommaire, c'est un estimé sommaire de pertes. Évidemment, il y a le projet indice de richesse anormalement élevé — je vais y revenir — et ça, c'est difficile à évaluer; dans le secteur du vêtement, on parle de 118 millions d'évasion fiscale estimée; et le quatrième projet, c'est dans le secteur de la restauration. Encore là, on évalue entre 200 et 300 millions de pertes fiscales, là. Mais c'est un estimé, hein? Il faut être prudent avec les chiffres, mais c'est un estimé.

D'abord, si on prend le premier projet, qui est enregistrement à risque à la taxe, dans le cadre de ses travaux, le ministère a mis en lumière des stratagèmes d'évasion fiscale utilisés par certaines entreprises. Pour comprendre ces stratagèmes, il faut savoir, dans un premier temps, que toutes les personnes qui exercent des activités commerciales au Québec sont tenues de s'inscrire au fichier de la TVQ et de la TPS, et ce, auprès de mon ministère. Ce faisant, on leur délivre un certificat d'inscription et un numéro d'enregistrement. Elles deviennent alors des mandataires du ministère du Revenu et doivent par conséquent percevoir et remettre au fisc les taxes sur les biens et services fournis à leur clientèle. Le certificat obtenu permet également à ces personnes de réclamer des remboursements sur les taxes payées relativement aux intrants qu'elles acquièrent dans le cadre de leurs activités commerciales.

Nous avons découvert qu'un certain nombre d'entreprises sans activité commerciale obtiennent des certificats d'inscription uniquement dans le but de réclamer indûment des remboursements de taxes ou uniquement dans le but d'émettre de fausses factures pour que d'autres entreprises puissent réclamer des remboursements. Notre objectif général dans le cadre de ce projet est donc de mettre en place des mécanismes de gestion de risques permettant d'enrayer les problématiques de fraude avant que celles-ci n'engendrent des pertes monétaires significatives. Les moyens retenus pour atteindre cet objectif sont les suivants: d'abord, application de mesures de contrôle additionnelles lors de l'inscription des nouveaux mandataires. Ces nouvelles mesures ne nécessiteront pas de démarches ou d'efforts additionnels de la part du nouveau mandataire et n'augmenteront pas le délai d'émission des certificats d'inscription.

● (12 h 20) ●

Deuxièmement, un suivi particulier est prévu pour les nouveaux mandataires présentant certains facteurs de risque. On parle de délinquance dans l'observation des obligations fiscales, de problèmes de solvabilité ou autres. Afin de nous assurer que ces mandataires sont bien en activité, des vérifications portant sur des points très précis se feront; par exemple, demande de renseignements sur les crédits de taxes réclamés par les mandataires. Ces derniers ne subiront aucun inconvénient significatif et, dans la plupart des cas, n'auront pas à subir de retard dans le remboursement de leurs taxes nettes. Afin d'appliquer ces mesures de contrôle et d'assurer le suivi, le ministère du Revenu du Québec entend engager 74 personnes au cours de l'année 2002-2003. Nous estimons que l'ensemble de ces mesures contribueront de façon significative à enrayer les problèmes de fraude associés à l'inscription des nouveaux mandataires et permettront d'assurer l'intégrité du régime actuel de la TVQ.

Le deuxième projet, c'est les indices de richesse anormalement élevés. Alors, dans le cadre de ses différents travaux, le ministère constate que certains contribuables mènent un train de vie anormalement élevé eu égard aux revenus qu'ils déclarent annuellement. On dit de ces contribuables qu'ils présentent des indices de richesse anormalement élevés. Comme le mandat de mon ministère est de percevoir les impôts et les taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics, nous devons prendre les moyens pour qu'il n'y ait pas présence d'inéquité. Parce que ce qu'on vise, c'est l'inéquité. Le projet vise les contribuables sélectionnés sur la base d'indices sérieux. Ce n'est pas une partie de pêche. Cette sélection fait ressortir un écart important entre le revenu déclaré et l'évaluation de leurs biens et d'un coût de vie minimal, compte tenu de leur situation. Ce sont les renseignements externes que nous avons obtenus en toute légalité, en conformité avec le plan d'utilisation déposé à l'Assemblée nationale et ayant reçu un avis favorable de la Commission d'accès à l'information, qui nous ont permis de déceler ces écarts entre les revenus déclarés et les avoirs des contribuables. Dans certains cas, le ministère a même découvert des contribuables qui n'avaient jamais produit de déclaration de revenus.

Avec les sommes additionnelles qui nous sont allouées, nous entreprendrons les actions suivantes: le ministère a débuté l'expédition par la poste à un certain nombre de contribuables d'une lettre et d'un questionnaire visant à obtenir des précisions quant à la nature et la provenance de leurs revenus ainsi que sur certaines dépenses faisant partie de leur coût de vie. Si les réponses justifient les écarts d'une manière satisfaisante, le dossier sera réglé. Dans le cas contraire, le ministère formulera une seconde demande aux contribuables concernés dans le but de résoudre les écarts constatés.

Pour faire une image, dans le fond, lorsqu'on va faire une demande: Est-ce que la personne a gagné à Loto-Québec? est-ce qu'elle a eu un héritage ou des sources de revenus, dans le fond? alors c'est ce qu'on va vérifier. Les contribuables auront de multiples occasions de faire valoir leur point de vue. S'il n'y a pas de réponse à aucune étape du processus ou encore si le contribuable refuse de collaborer, le ministère utilisera les recours légaux mis à sa disposition pour obtenir les informations requises, l'équité envers l'ensemble de la population du Québec étant la pierre angulaire de nos actions.

Un certain nombre de contribuables font actuellement l'objet d'une intervention de vérification. À cet effet, 67 personnes seront progressivement engagées en 2002-2003. Une formation appropriée sera dispensée aux vérificateurs avant de commencer leurs activités de vérification, et ce, afin que cette opération se réalise le plus efficacement possible dans le respect total des droits de tous les contribuables. Cette intervention s'inscrit parfaitement dans la mission du ministère de s'assurer de la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics. Auparavant, cette réalité ressortait peu dans la sélection des dossiers sur la base des seuls renseignements fiscaux. L'utilisation de données externes, tel que je parlais tout à l'heure — plan d'utilisation, Commission d'accès à l'information — va donc nous permettre de cerner massivement les dossiers répondant à cette problématique,

d'intervenir plus efficacement pour contrer ce phénomène présent pour des milliers de contribuables qui s'enrichissent à chaque année grâce aux impôts impayés et aux taxes perçues mais non remises.

Le troisième projet, c'est dans le secteur vêtement. Alors, on considère à peu près... on l'estime à peu près à 118 millions. C'est un estimé. Le ministère du Revenu et les représentants de l'industrie du vêtement — lorsque je parlais tout à l'heure de partenariat, ce que je peux vous dire, c'est que, dans le secteur du vêtement, ça s'est fait avec le patronat et le syndicat parce que, vous allez voir plus loin, tout le monde a avantage à ce qu'on règle ce problème-là — avaient constaté l'existence d'un stratagème d'évasion fiscale répandu dans l'industrie du vêtement. Ce stratagème consistait pour certaines entreprises à camoufler en sous-traitance le travail à domicile effectué par des réseaux de travailleurs au noir. De cette façon, certaines entreprises du secteur du vêtement pouvaient obtenir des remboursements de taxe sur intrants sur la base de fausses factures produites par ces entreprises fictives, et ce, tout en continuant de faire effectuer le travail par des travailleurs clandestins. En somme, il s'agit d'un système de facturation fictive de services de sous-traitance.

Toujours dans l'optique de faire respecter le principe d'équité sur lequel s'appuie notre régime fiscal et après avoir consulté les intervenants de l'industrie et le syndicat et mis en place un groupe de travail ministériel, nous avons sensibilisé le ministère des Finances à cette problématique, et ce dernier a annoncé diverses mesures favorisant l'observation des règles fiscales dans ce secteur économique. Ces nouvelles mesures, qui entrent en vigueur le 1er janvier 2002, consistent à instaurer une fréquence mensuelle de déclarations de TVQ pour les mandataires de ce secteur d'activité ainsi qu'à exiger une nouvelle déclaration de renseignements pour les contrats de sous-traitance. Et ça, lorsque je parle de ces mesures-là, elles ont été faites conjointement, patron-syndicat-ministère.

Il est important de préciser qu'avant l'entrée en vigueur de ces mesures les fréquences de déclarations de TVQ pouvaient varier d'un mandataire à un autre. Certains produisaient annuellement, d'autres trimestriellement. La production mensuelle de la déclaration de TVQ de même que la production d'informations sur les contrats de sous-traitance permettront au ministère d'effectuer un meilleur contrôle. Ainsi, pour l'année 2002-2003, le ministère poursuivra ses efforts pour mettre en oeuvre les correctifs annoncés en réalisant notamment les actions suivantes: modification des systèmes informatiques pour être en mesure de traiter les informations reçues, introduction de nouvelles activités afin de s'assurer de la qualité des informations reçues et d'effectuer la vérification des écarts décelés.

Afin de traiter les informations reçues au ministère du Revenu, nous prévoyons engager 70 personnes au cours de l'année 2002-2003. Ces personnes verront à analyser les renseignements reçus au sujet des transactions effectuées dans le contexte du processus de fabrication d'un vêtement de façon à mieux déterminer la main-d'oeuvre qui y participe. Ces mesures sont essentielles pour assurer un suivi et un meilleur contrôle des sommes réclamées au gouvernement soit par la réclamation d'un remboursement de taxe sur intrants soit par la déductibilité

de la dépense aux fins de l'impôt sur le revenu. Cela a pour effet notamment de rétablir une saine concurrence dans cette industrie où l'évasion fiscale est importante, ce qui défavorise grandement les entreprises qui s'acquittent de leurs obligations fiscales. Donc, tout le monde a avantage...

Le dernier projet, qui est le secteur de la restauration. Comme vous le savez, l'évolution des technologies de l'information a rendu possible la mise en place de solutions complètement intégrées pour la comptabilisation des transactions commerciales de divers commerces de vente au détail ou de service. Nous sommes donc passés de l'ère de la comptabilisation manuelle à celle des systèmes informatiques beaucoup plus complexes. Cette situation n'a pas fait disparaître le phénomène de l'évasion fiscale mais l'a modifié considérablement. Ainsi, nous avons vu apparaître des procédés informatisés qui rendent possible l'altération des données générées par les systèmes de comptabilisation des transactions commerciales. Ils consistent à manipuler le système...

Mme Houda-Pepin: M. le Président.

Le Président (M. Paré): Oui, Mme la députée de La Pinière. Question de règlement?

Mme Houda-Pepin: Sur ce point-là, étant donné que le ministre est en train de nous donner les détails sur les technologies, est-ce qu'il pourrait en même temps donner une petite information sur le livre des crédits? Parce que, à la page 75 du volume IV, il est...

Le Président (M. Paré): J'ai le consentement ou...

Mme Houda-Pepin: Oui, s'il vous plaît, c'est...

M. Labbé: ...si vous permettez.

Mme Houda-Pepin: Bien, très rapidement, parce que c'est en rapport avec ça précisément, donc...

M. Labbé: Oui, excellent.

Le Président (M. Paré): Consentement?

Mme Houda-Pepin: S'il vous plaît, très rapidement.

M. Labbé: C'est une courte question?

Mme Houda-Pepin: Oui, là-dessus, tout à fait.

M. Labbé: C'est beau.

Le Président (M. Paré): Une minute, madame. Oui, allez-y.

Mme Houda-Pepin: Page 75, volume IV, il est prévu un montant de 57,4 millions de dollars pour la modernisation des systèmes informatiques au ministère du Revenu dans le cadre du plan d'accélération des investissements du secteur public, et ça, c'est en plus du

montant de 51,4 millions qui est aux crédits de 2002-2003 et en plus aussi du 26,5 millions qui est dans le fonds spécial.

Est-ce que vous pouvez nous donner en complément de réponse le montant qui est dépensé par le ministère du Revenu dans les technologies de l'information? Merci de votre collaboration.

M. Julien: Vous voulez avoir le montant des technos? Parce que je veux bien répondre à sa question, mais je veux qu'on soit...

M. Labbé: J'essaie de voir le lien, M. le Président, si vous permettez.

M. Julien: Faire le lien.

Le Président (M. Paré): M. le ministre, est-ce que vous pouvez déposer néanmoins une réponse à sa question ici, à la commission, puis on la fera parvenir à Mme la députée?

M. Julien: Oui. Pendant que ma sous-ministre fait la recherche, je vais compléter mon information puis, aussitôt que je l'ai, je vais la donner.

Le Président (M. Paré): O.K. Donc, complétons la question du député de Masson. Merci.

M. Julien: Donc, ils consistent à manipuler les systèmes de comptabilisation. Donc, je parlais tout à l'heure de la comptabilisation manuelle et, maintenant, avec les systèmes informatiques, donc on a raffiné le processus, ce qui n'empêche pas évidemment de continuer à avoir de l'évasion fiscale.

● (12 h 30) ●

Alors, l'utilisation de tels procédés, que nous appelons, au ministère du Revenu, camoufleurs de ventes — ou ce qu'on dit, dans le fond, le mot le plus médiatisé, c'est Zapper... Et nous savons que cette pratique est couramment utilisée dans le secteur de la restauration. Alors, souvent on entend parler de Zapper. Même on me dit qu'on est rendu à la septième ou la huitième génération. Alors, je peux vous dire qu'on a encore de l'ouvrage à faire là-dessus.

Alors, l'utilisation, dans le fond, du Zapper ou des camoufleurs de ventes permet aux entreprises de réduire les montants de vente et, conséquemment, les montants de taxes. Elles évitent donc de remettre au ministère du Revenu une partie des taxes perçues et diminuent également leurs revenus imposables. Dans le but de contrer la fraude fiscale que pratiquent certaines entreprises du secteur de la restauration en utilisant les Zapper, le ministère du Revenu allouera les sommes additionnelles reçues aux travaux suivants: d'abord, poursuite des travaux de recherche pour identifier des solutions correctrices permanentes à cette problématique; développement et utilisation de nouveaux outils pour détecter la présence de procédés manipulant le système informatisé de comptabilisation; et, troisièmement, programme opérationnel comportant des interventions d'inspection, de vérification et d'enquête. Et je veux vous rappeler que l'estimé, c'est quelque chose... on parle de 200 à 300 millions. C'est beaucoup d'argent.

Enfin, comme je le mentionnais au début de ma réponse, en plus des quatre projets spécifiques annoncés dans le discours du budget 2002-2003, les sommes additionnelles seront également utilisées pour intensifier les activités de vérification auprès des contribuables et des mandataires du Québec et auprès de ceux résidant hors du Québec mais qui réalisent aussi des affaires au Québec. Donc, c'est important aussi même à l'extérieur. D'ailleurs, vous allez voir dans vos cahiers, dans la liste des voyages, il y en a, je pense, de mémoire, c'est quelque chose comme 26 sur 44 qui voyagent hors Québec, qui sont reliés à la vérification donc d'entreprises dont le siège social est à l'extérieur mais qui opèrent ici, à l'intérieur.

Le Président (M. Paré): Merci, M. le ministre. Il me faudrait le consentement de la commission pour prolonger jusqu'à 12 h 34. Nous avons débuté nos travaux à 10 h 34, donc quatre minutes en retard. Est-ce qu'on a un consentement? Consentement. Oui, M. le député.

M. Labbé: Je finis mon 20 minutes. Ça me fera plaisir.

Le Président (M. Paré): Bien sûr! C'est vous qui allez continuer. Allez-y, M. le député de Masson.

Objectif visé en matière de récupération fiscale

M. Labbé: Alors, M. le ministre, dans le même ordre d'idées, j'aimerais avoir peut-être certaines informations complémentaires, suite aux différentes informations que vous m'avez données, voir avec vous les sommes qui sont impliquées au niveau de ce qu'on appelle la question des pertes fiscales et toute la question aussi de la récupération des sommes dues. Je sais qu'il y avait eu des statistiques à un moment donné en 2001, on parlait de peut-être 1 milliard qui était concerné. Alors, c'est peut-être de voir avec vous... Parce que je sais que tout à l'heure vous avez parlé que, dans certains programmes, il y avait certains objectifs de récupération, par exemple, sans parler de chiffres exacts, mais vous avez dit: On parle de peut-être un 118 millions dans tel programme, etc. C'est peut-être de voir l'ampleur justement de toute la section récupération au niveau du ministère du Revenu. Alors, les montants qui sont impliqués, comme tel, tant au niveau des pertes fiscales que la question des sommes dues par les citoyens, comme tel, que le gouvernement, là... Le défi que vous avez, dans le fond, ça se résume... On parle de quel ordre de grandeur?

Le Président (M. Paré): Alors, M. le ministre.

M. Julien: Si je prends les objectifs fixés pour 2001-2002, on avait fixé un objectif de 1 015 000 000 \$ et les résultats obtenus sont de 1 248 000 000 \$. Il y a une bonne partie de cette augmentation-là qui est liée, entre autres, à la hausse des cotisations et vérifications de la Loi sur la fiscalité municipale et à l'impôt des sociétés — on parle de 36 millions — amélioration des critères de sélection informatique des déclarations d'impôts des particuliers à risque — 69 millions —

augmentation des revenus de vérifications provenant des dossiers d'échange de renseignements avec l'agence — 39 millions — cotisation de dossiers exceptionnels en vérification des taxes à la consommation et à l'impôt des sociétés — 62 millions — redressement exceptionnel en regard du refus de remboursement des RTI réclamés relativement à l'électricité et/ou le gaz non utilisé dans la fabrication de biens meubles destinés à la vente — on parle de 16 millions — et diminution des renseignements... des redressements, excusez-moi, à la baisse provenant du règlement des avis d'opposition et des représentations sur des cotisations des années antérieures — on parle de 11 millions. Donc, la majoration est liée principalement à ces éléments-là qui représentent 233 millions. Alors, l'objectif de 1 015 000 000 \$ fait qu'on a atteint un objectif de 1 248 000 000 \$.

Pour une deuxième année consécutive, le ministère du Revenu du Québec dépasse son objectif de récupération fiscale reliée au travail au noir, à l'évasion fiscale et à la correction des déclarations inexactes. En effet, selon les résultats préliminaires, au 31 mars 2002, les sommes récupérées pour le compte de l'État québécois atteignent 1 248 000 000 \$, soit 233 millions, tel que je le mentionnais tout à l'heure. C'est la performance remarquable du personnel de notre ministère dans les différents secteurs d'intervention qui a permis de dépasser les objectifs fixés pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2002. L'équité fiscale s'appliquant autant pour le gouvernement du Québec que pour les citoyens, nos vérifications ont non seulement rapporté à l'État, mais elles ont aussi permis de retourner quelque 220 millions aux citoyens du Québec. Ces montants ont été principalement remis aux contribuables et mandataires lors de la production de leurs déclarations d'impôts et de taxes suite aux interventions de contrôle des vérificateurs. Ces citoyens ont pu ainsi bénéficier d'un remboursement auquel ils avaient droit. Pour l'exercice 2002-2003, l'objectif qu'on se fixe, c'est 1 150 000 000 \$. C'est les objectifs pour la prochaine année.

Le Président (M. Paré): Merci, M. le député de Masson, il nous reste 30 secondes.

M. Labbé: Un petit complément. Alors, 10 secondes pour la question, 20 secondes pour la réponse. Alors, peut-être toute la notion du travail au noir, M. le ministre.

Mme Houda-Pepin: ...réponse.

M. Julien: D'accord, répondre à la question de la députée de La Pinière.

M. Labbé: Oui. Eh bien, excellent. Ça me fera plaisir de collaborer.

Le Président (M. Paré): Est-ce que vous pouvez déposer, M. le ministre... Parce que notre temps imparti est terminé.

M. Julien: On pourrait le faire, mais il faudrait le mettre au propre, parce que là je l'ai uniquement...

Une voix: En brouillon.

Mme Houda-Pepin: Par consentement, M. le Président, il peut nous donner la réponse. Allez-y.

Le Président (M. Paré): Consentement.

M. Julien: Dans le programme 1, on parle de 51,5 millions...

Le Président (M. Paré): Allez-y, là, rapidement.

M. Julien: Pour la TPS, c'est 6,3 millions, et 1,7 million pour les fonds de pensions alimentaires.

(Consultation)

M. Julien: Alors, programme 1, 51,5 millions, TPS, 6,3, pensions alimentaires, 1,7, ce qui fait 59,5. Au niveau de l'amortissement, c'est 26 millions qui apparaît aux crédits, mais il serait de 34,2 millions si on ajoutait l'amortissement au niveau de la TPS. Et, au niveau du développement, ça apparaît...

Une voix: ...

M. Julien: Oui. C'est ça. C'est 64,5 millions de développement, mais, dans le 57 millions, il n'y a qu'une partie parce que ça va se faire sur quelques années, alors ce qui nous donne un budget total d'environ 158,2 millions.

Le Président (M. Paré): Ça va?

Mme Houda-Pepin: 158 millions pour 2002-2003.
O.K.

Le Président (M. Paré): Merci, M. le ministre. Merci, Mmes et MM. les députés. J'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 12 h 37)