

ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

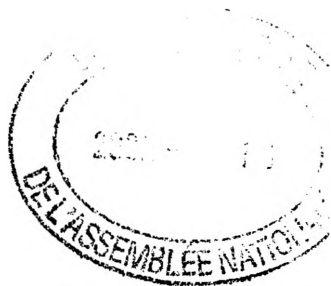
Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'administration publique**

Le mercredi 26 septembre 2001 — Vol. 37 N° 4

Audition de la sous-ministre du Revenu sur le suivi
de vérification de l'optimisation des ressources
pour le Fonds des pensions alimentaires

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



QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'administration publique

Le mercredi 26 septembre 2001

Table des matières

Remarques préliminaires	
M. Geoffrey Kelley, président	1
Mme Hélène Robert, vice-présidente	1
Exposé du Vérificateur général	
M. Guy Breton	2
Exposé de la sous-ministre du Revenu	
Mme Francine Martel-Vaillancourt	2
Discussion générale	
Taux de perception et délais de traitement des dossiers	3
Analyse comparative de l'efficacité du régime	8
Certification du Contrôleur des finances	9
Déclaration sous serment du débiteur et du créancier	11
Mécanismes de versement des avances	12
Simplification du relevé de compte	13
Relations avec le Centre de perception fiscale	15
Processus de traitement des dossiers	16
Saisie-arrêt des sommes versées par le gouvernement fédéral	19
Processus de traitement des dossiers (suite)	20
Analyse comparative de l'efficacité du régime (suite)	22
Taux de perception et délais de traitement des dossiers (suite)	22
Mécanisme de versement des avances (suite)	25
Retenue sur le salaire et pénalités en cas d'infraction de la part d'un employeur	26
Difficultés financières de certains débiteurs	27
Incidences économiques du régime sur les mesures d'aide sociale	30
Mécanisme de versement des avances (suite)	31
Incidences économiques du régime sur les mesures d'aide sociale (suite)	33
Remarques finales	35
M. Guy Breton, Vérificateur général	35
Mme Francine Martel-Vaillancourt, sous-ministre du Revenu	36
M. Geoffrey Kelley, président	36

Autres intervenants

M. Jacques Chagnon
M. Jean-Guy Paré
Mme Cécile Vermette
M. François Ouimet
Mme Diane Barbeau

- * Mme Mireille Picard, ministère du Revenu
- * M. Jean-Guy Tessier, idem
- * M. Pierre Rodrigue, idem
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 26 septembre 2001

**Audition de la sous-ministre du Revenu sur le suivi de vérification
de l'optimisation des ressources pour le Fonds des pensions alimentaires***(Quatorze heures quinze minutes)*

Le Président (M. Kelley): Vous êtes prêts? Très bien. Alors, je constate le quorum des membres de la commission de l'administration publique. Donc, je déclare la séance ouverte, en rappelant le mandat de la commission: la commission est réunie afin d'entendre la sous-ministre du Revenu sur le suivi de l'optimisation des ressources effectué par le Bureau du Vérificateur général concernant le Fonds des pensions alimentaires issu en vertu de la Loi sur l'administration publique.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements ou des participations de membres temporaires?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Ouimet, député de Marquette, viendra se joindre à la commission.

Remarques préliminaires**M. Geoffrey Kelley, président**

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Alors, vous avez un ordre du jour qui est proposé. Il y aura une occasion pour faire quelques remarques préliminaires par les membres de la commission; après ça, un exposé du Vérificateur général d'une durée d'une dizaine de minutes; après ça, un exposé d'une durée d'environ une vingtaine de minutes par Mme la sous-ministre du Revenu; et, après ça, il y aura l'occasion de faire les échanges avec les membres de la commission. Alors, est-ce que l'ordre du jour, ça va pour tout le monde?

Moi, je vais prendre la parole en disant un mot de bienvenue de nouveau à Mme la sous-ministre et M. Tassé aussi, qui est venu, dans le passé, dans notre enquête sur mieux comprendre c'est quoi, les unités autonomes de service. Et on est dans les questions de dossiers de la fiscalité, du revenu, de l'argent. Alors, il y a toujours un grand intérêt, parmi les députés, dans ces sujets.

Moi, je dis, ce matin, que c'est très intéressant parce qu'on a une séance de travail, le sujet qui est devant nous est un sujet un petit peu unique, c'est une réforme qui a été adoptée à l'unanimité au Parlement, à l'Assemblée nationale. Alors, des deux côtés de la Chambre, on a convenu qu'il y a un problème. Et le lien entre la perception des pensions alimentaires et la pauvreté des familles et des enfants, je pense qu'il a été établi. Alors, on cherche les moyens les plus efficaces pour donner suite aux ordonnances de la Cour pour s'assurer que les enfants et les familles ont droit à l'argent qui est censé d'être versé.

Ça fait cinq ans maintenant, et il y avait des études faites entre autres par le Bureau du Protecteur du citoyen, par le Vérificateur général, les bilans qui étaient produits par le ministère même. Alors, je pense, c'est

une occasion cet après-midi de regarder le progrès. Et je pense que le Vérificateur général va indiquer qu'il y a un grand progrès au niveau d'un redressement. Comme c'est son devoir, il va dire, j'imagine, qu'il y aura toujours un chemin à faire. Et ça va être un petit peu, cet après-midi, notre devoir de regarder ces deux angles, à la fois le progrès qui a été fait, les choses qui restent à régler dans cette question.

Je sais que c'est une préoccupation du Vérificateur général et également de la commission de l'administration publique, c'est toute la question du suivi. On publie un rapport il y a trois ans, ça fait les manchettes dans les journaux pour 24 heures, puis, après ça, on perd de vue un dossier ou une question. Alors, dans la mesure que, cet après-midi, on peut reprendre quelques-uns de ces éléments, voir c'est quoi, les correctifs qui ont été apportés, c'est quoi, le travail qui reste à faire ou est-ce que le contexte a changé, je pense qu'il y a... ça va permettre au ministère et aux représentants du Centre de perception fiscale d'expliquer qu'est-ce qu'ils ont fait pour améliorer la situation, peut-être les nouveaux enjeux. Parce qu'on ne peut pas tout prévoir, et peut-être il y a des choses qui sont en train de changer qu'il faut apporter à l'attention des députés. Alors, je pense que ça va être intéressant.

● (14 h 20) ●

Un dernier mot de bienvenue à la nouvelle protectrice du citoyen, qui participe comme observateur cet après-midi, mais c'est sa première visite comme protectrice. Elle est déjà venue comme sous-ministre de l'Éducation dans le passé. Alors, bienvenue, Mme Champoux-Lesage, aux travaux de la commission de l'administration publique. S'il n'y a pas d'autres commentaires... Oui, Mme la vice-présidente.

Mme Hélène Robert, vice-présidente

Mme Robert: Juste un petit mot, ça va être très, très court. Alors, bonjour à tous et à toutes. Simplement, ces cinq ans... Oui, nous allons regarder le suivi qui a été fait à cette politique-là. Et je pense qu'il faut, chacun, avoir bien, bien en tête ce pourquoi — M. le Président l'a mentionné — cette politique a été mise en place, c'est-à-dire la mission qui est à remplir. On sait que c'est une politique... avant tout une politique sociale. Alors, à travers ce suivi-là, de voir comment elle peut vraiment répondre aux besoins, comment elle ne répond pas aux besoins et comment... Ensuite, on pourra regarder où elle pourra vraiment répondre aux besoins premiers pour lesquels elle a été mise en place, c'est-à-dire surtout une pension alimentaire, c'est-à-dire les enfants qui sont concernés à travers cette politique.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Alors, sur ça, je vais passer la parole à M. Breton, le Vérificateur général, qui va faire son exposé. M. Breton.

Exposé du Vérificateur général**M. Guy Breton**

M. Breton (Guy): Merci, M. le Président. Alors, M. le Président, Mme la vice-présidente, Mmes et MM. les députés, Mme la sous-ministre du Revenu, Mme la protectrice du citoyen, c'est, encore une fois, avec grand plaisir que j'ai accepté l'invitation qui m'a été faite de participer à cette séance de la commission de l'administration publique. Nous nous penchons aujourd'hui sur les résultats d'un suivi de vérification que j'ai réalisée auprès du ministère du Revenu, texte publié dans le premier tome de mon rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2000-2001.

En effet, au cours des derniers mois, j'ai vérifié dans quelle mesure les gestionnaires du Fonds des pensions alimentaires avaient tenu compte des recommandations que je leur avais adressées en 1998. Je considère que le simple fait d'exercer régulièrement un tel suivi constitue un élément qui encourage les gestionnaires à étudier sérieusement et à corriger les différentes lacunes que je relève lors de mes vérifications.

Rappelons ici que le Fonds des pensions alimentaires a été créé par l'Assemblée nationale en 1995 et qu'il remplaçait le percepteur des pensions alimentaires. Le but de cette réforme était d'assurer une meilleure stabilité des paiements de pensions alimentaires, de réduire les délais, d'augmenter le pourcentage de débiteurs qui respectent le jugement ou l'entente de paiement. Elle visait aussi à simplifier la démarche de la partie créancière, à responsabiliser les parents face à leur obligation et à réduire les tensions entre les ex-conjoints grâce à la présence d'un intermédiaire dans tous les cas.

Notre rapport de 1998 avait pour objectif d'évaluer les mécanismes mis en place par le ministère du Revenu du Québec afin de favoriser la stabilité et la régularité du paiement des pensions alimentaires tout en nous assurant du respect de la loi. De plus, nous avions apprécié les mesures mises de l'avant afin d'accroître la proportion de débiteurs qui respectent le jugement ou l'entente de paiement. Nous avons, enfin, examiné comment le ministère dispensait l'information aux personnes concernées et comment il pouvait évaluer son rendement et en rendre compte.

Notre suivi fait ressortir que les responsables du Fonds des pensions alimentaires constituent un bon exemple de gestionnaires qui ont su prendre en considération mes recommandations. En effet, je peux conclure que la mise en place de différentes mesures a répondu à 75 % de mes recommandations intégralement ou partiellement et que les résultats sont appréciables. Toutefois, bien que de nombreux correctifs aient été apportés, nous jugeons que les progrès sont insuffisants pour cinq de nos recommandations et nous sommes d'avis que des améliorations sont encore requises afin d'atteindre une meilleure efficacité.

Ainsi, pour le recouvrement des créances auprès des débiteurs négligents, nous observons que le nombre de dossiers sous la responsabilité du Centre de perception fiscale est passé de 9 806, au moment de notre vérification, à 16 749, entraînant de ce fait des

délais d'encore huit mois avant la conclusion d'une entente de paiement. Nous avons également constaté que certaines procédures incitatives n'ont pas été évaluées pour faciliter le recouvrement des pensions et, d'autre part, que l'entente administrative entre le Fonds et le Centre reste imprécise quant à son application.

En outre, le Fonds ne reçoit pas toujours systématiquement du ministère de la Justice la déclaration sous serment du débiteur et du créancier, tel que prévu par le Code de procédure civile. Et il n'applique pas les frais et les pénalités prévus par la loi envers les employeurs devant effectuer des retenues sur le salaire et qui n'ont pas effectué leur remise à la date prescrite.

En terminant, j'aimerais souligner la bonne collaboration obtenue des personnes rencontrées au Fonds des pensions alimentaires, au Centre de perception fiscale et au ministère. Je réitère ma volonté de participer activement aux travaux de cette commission qui partage ma vision de contribuer à l'amélioration de la gestion des fonds publics. Voilà, M. le Président.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, M. Breton. Sur ça, je vais céder la parole maintenant à vous, Mme Vaillancourt.

Exposé de la sous-ministre du Revenu**Mme Francine Martel-Vaillancourt**

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Alors, M. le Président, Mme la vice-présidente, Mmes et MM. membres de la commission, Mme la protectrice du citoyen, M. le Vérificateur général. C'est avec plaisir que je viens rencontrer les parlementaires de la commission de l'administration publique afin de répondre à vos questions sur la gestion du programme de perception des pensions alimentaires, et ce, à la lumière des observations résultant des travaux du Vérificateur général et du Protecteur du citoyen.

En 1997-1998, ces deux organismes avaient fait toute une série de recommandations. Depuis, le ministère n'a ménagé aucun effort pour améliorer sa performance. D'ailleurs, le Vérificateur général note dans son dernier rapport que, suite à sa vérification de 1997-1998, le ministère — et je le cite — «a ajouté des effectifs, augmenté les budgets, amélioré la performance de son système d'information, modifié l'organisation du travail, mis en place de nouveaux outils pour aider les agents dans le traitement des dossiers, revu ses modes d'intervention auprès des débiteurs négligents et, enfin, produit de l'information de gestion pour mieux contrôler les opérations et rendre compte de ses activités». Bref, le Vérificateur général souligne que le ministère a réagi avec célérité afin de corriger plusieurs problèmes qu'il avait soulevés. Il constate aussi, comme il nous l'a dit tout à l'heure, que le ministère a répondu à 75 % de ses recommandations et que les résultats sont appréciables.

En décembre 2000, le ministère déposait le rapport qui rend compte des cinq premières années d'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires. On y constate que le programme a atteint sa vitesse de croisière ainsi qu'une stabilité des opérations. Le programme a atteint et même dépassé ses objectifs concernant l'augmentation du taux de perception.

Ainsi, pour les dossiers pris en charge depuis le 1^{er} décembre 1995, la proportion des montants facturés qui ont été perçus et versés est passée de 64 % à 90 %, alors que l'objectif visé était de 75 %. De plus, la proportion des créanciers qui ont reçu tous les montants auxquels ils avaient droit est passée de 45 % à 63 %, alors que l'objectif visé était de 55 %.

Par ailleurs, les efforts du ministère ont entraîné une amélioration significative des délais de traitement de ces dossiers. En effet, le délai moyen de traitement des jugements postérieurs au 1^{er} décembre 1995 est passé de 159 jours, pour 1997-1998, à 27 jours, pour l'année en cours, soit 19 jours pour le traitement du jugement et 8 jours, en moyenne, pour le premier versement. Il s'agit d'une amélioration très importante qui montre notre souci de toujours mieux servir les bénéficiaires du programme.

Finalement, depuis le début du programme de perception des pensions alimentaires jusqu'à ce jour, le ministère a versé 1 139 000 000 \$ aux créanciers. Ce montant inclut 101,9 millions de dollars versés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Par ailleurs, il ne tient pas compte des coûts que ce ministère n'a pas eu à assumer parce que certaines personnes n'ont pas demandé de l'aide financière de dernier recours en raison de la pension qui leur était versée. L'universalité du programme, le prélèvement des pensions alimentaires par retenue à la source ainsi que le versement des avances ont, en outre, permis aux créanciers d'obtenir sur une base régulière des pensions alimentaires auxquelles ils avaient droit sans avoir à entreprendre de recours judiciaires pour en assurer la perception.

Il serait trop long de commenter ici chacun des aspects soulevés par le Vérificateur général et la protectrice du citoyen sur la gestion du programme de perception des pensions alimentaires par le ministère. Cependant, je me propose de vous fournir, avec mes principaux collaborateurs, tout l'éclairage qui vous semblera pertinent.

● (14 h 30) ●

J'aimerais d'ailleurs vous les présenter. De mon bureau, Mme Carole Lafond, qui est directrice des communications; M. Pierre Gagné, coordonnateur au service de la vérification interne; M. Michel Hébert, conseiller à mon bureau, au secrétariat général. De la Direction générale de la capitale et des régions, Mme Mireille Picard, qui est sous-ministre adjointe et responsable du Fonds; Mme Lise Bernier, qui est directrice principale de la perception des pensions alimentaires; et M. Pierre Garand, qui est directeur de la perception des pensions alimentaires pour la Direction régionale de Québec. Du Centre de perception fiscale, M. Jean-Guy Tessier, qui est directeur général; M. Alain Lambert, qui est directeur régional de la perception à Montréal. De la Direction générale du traitement et des technologies, M. Yvon Bordeleau, qui est directeur des systèmes des particuliers. De la Direction générale de la planification et des programmes et du budget, Mme Carole Boisvert, directrice du budget; et Mme Renée Berger, agente de recherche. Et finalement, de la Direction générale de la législation et des enquêtes, M. Pierre Rodrigue, qui est conseiller juridique.

En terminant, j'aimerais souligner que le ministère est inscrit dans un processus d'amélioration de services à la clientèle, comme en témoigne les efforts déjà consentis par le personnel pour assurer la gestion la plus efficace possible du programme et adapter les processus de travail et les systèmes informatiques.

Les résultats du rapport déposé en décembre 2000 démontrent l'effort des équipes qui travaillent au succès du programme avec le plus grand souci de la clientèle. Je tiens à rendre hommage aux employés concernés pour leur engagement et leur contribution dans la recherche de solutions et d'améliorations. Nous sommes donc à votre disposition pour répondre à toutes vos interrogations.

Discussion générale

Taux de perception et délais de traitement des dossiers

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, Mme la sous-ministre. Pour la première question, M. le député de Westmount—Saint-Louis.

M. Chagnon: Merci beaucoup, M. le Président. D'abord, vous me permettez de saluer Mme la sous-ministre et les gens de son ministère qui l'accompagnent, le Vérificateur général et les gens de son bureau ainsi que le Protecteur du citoyen ainsi que les gens de leurs bureaux respectifs.

J'aimerais juste qu'on se comprenne au moins sur les principales données dont on parle. Quel était le pourcentage de gens qui étaient des payeurs de pensions alimentaires corrects, disons, qui payaient leur pension alimentaire avant que tout ce programme-là soit mis en place?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Dans le mémoire qui avait été déposé à l'origine... qui était à l'origine du programme, on parlait de 45 %.

M. Chagnon: Et, entre le moment où vous vous en êtes occupé, où le ministère, le ministère du Revenu s'en est occupé, plus spécifiquement, il y a eu le ministère de la Justice qui s'en est occupé.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est-à-dire que les données... Le mémoire a été présenté au moment... C'était la Justice qui s'en occupait à cette époque-là. Il y avait... Parce qu'il y a eu deux mémoires dans le temps. Il y a eu un premier mémoire dans les années quatre-vingt, je pense, dans le début des années quatre-vingt, qui a conduit au régime qui a été administré par la Justice, et ensuite, après un certain nombre d'années, il y a eu une autre étude et un autre mémoire, et c'est de ce mémoire-là dont je parle.

M. Chagnon: Quand la justice s'en est occupé, quel a été le pourcentage de gens qui ont été finalement... des gens qui sont... qui ont été corrects vis-à-vis le paiement de leur pension alimentaire?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, les données qui étaient dans le mémoire qui a servi à

prendre les décisions pour le programme actuel étaient basées sur l'expérience qui était menée par la Justice à l'époque, et on parlait de 45 % dans ce mémoire-là.

M. Chagnon: Moi, j'ai comme statistiques, effectivement, qu'il y avait 45 % de gens qui payaient leur pension alimentaire correctement avant et qu'au moment où le ministère de la Justice a commencé à s'en occuper on a ajouté une centaine d'ETC, on a mis 2 millions et on a fait en sorte d'augmenter de 45 à 74 % le pourcentage de gens qui étaient des payeurs corrects.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ça, c'était sous notre... Quand le ministère du Revenu l'a pris, quand le Vérificateur général a produit son premier rapport, dans son premier rapport, il mentionnait que c'était passé...

M. Chagnon: En quelle année?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): En 1997-1998.

M. Chagnon: D'accord.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Et il mentionnait dans son rapport que ce pourcentage-là était passé à 74 %.

M. Chagnon: O.K. Donc, on est rendu à 74 %.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Excusez-moi, je suis en train de vous induire en erreur. C'est deux données différentes. Le 74 % auquel référait le Vérificateur général, c'était le taux de perception et non pas... c'est pas une donnée qui est comparable au 45 % de l'époque du mémoire.

M. Chagnon: Quelle est la différence entre les deux?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Le 45 % de l'époque du mémoire — j'espère... je vais demander à mes collaborateurs, si jamais je donne pas la bonne définition — c'étaient les pensions alimentaires qui se payaient comme ça, là, spontanément... pas spontanément, mais qui se payaient correctement, sans intervention de la justice, alors que le 74 % auquel faisait allusion le Vérificateur général dans son rapport — et vous me corrigerez si je fais erreur — c'est sur l'ensemble des pensions alimentaires, du bassin de pensions alimentaires à verser aux créanciers. Il y en a 74 % qui sont perçues.

M. Chagnon: C'est ça. Donc, on est passé de 45 % à 74 %.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, parce que ce 74 % là comprend des pensions pour lesquelles on a pu avoir recours à des mesures de perception, par exemple. Alors, c'est pas des pensions qui se payaient... Là, si je veux vous donner une donnée comparable au 45 %, ce 45 % là, il est rendu à 63 % maintenant. Est-ce que c'est plus clair? Non?

M. Chagnon: Non. On est 45 % de payeurs, de bons payeurs.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

M. Chagnon: On passe à 74 % de meilleurs payeurs.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): 74 % des pensions qui sont payées.

M. Chagnon: Qui sont payées?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Qui sont payées.

M. Chagnon: Il y en avait 45 % avant, puis là il y a...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Qui se payaient toutes seules, sans mesures, sans recours.

M. Chagnon: C'est ça. On s'entend. On est passé de 45 % à 74 % avec un recours. D'accord?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui.

M. Chagnon: Si on le dit de même, on s'entend?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Vous avez raison, oui, mais ce que... O.K.

M. Chagnon: J'ai raison ou j'ai pas raison.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Chagnon: Mais, si on comprend qu'on avait 45 % avant qu'il y ait recours, il y a eu recours par le ministère de la Justice, on est passé à 74 %. Et c'est pas pour rien. L'écart entre les deux fait en sorte que, avec un investissement d'une centaine d'ETC, une couple de millions, on est passé de 45 % à 74 % de gens, de masse monétaire de paiement, de pensions alimentaires qui ont été payées.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): En 1997-1998...

M. Chagnon: Voilà!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...on avait un taux de perception... Alors, pour l'ensemble de la masse des pensions alimentaires qui étaient à payer, on réussissait à aller chercher 74 %. Parfois, ça se payait tout seul et parfois on avait des recours. C'est ça.

M. Chagnon: C'est parfait. On dit la même chose.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est correct.

M. Chagnon: On comprend la même chose. Avant ça, avant que personne ne s'en occupe, c'était 45 % qui se payait tout seul. Une fois que le ministère de la Justice s'en est occupé, ça a monté à 74 %.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'était pas la Justice, c'était nous.

M. Chagnon: Bien, vous.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'était nous.

M. Chagnon: Oui, vous, vous.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, c'est ça.

Une voix: ...

Le Président (M. Kelley): Peut-être une précision, parce que l'information du Vérificateur, ce matin, était le contraire, alors, peut-être, si on peut s'entendre sur le 74 %... M. Breton, oui.

M. Breton (Guy): À 2,99, l'original, on dit que le taux de perception globale de l'ancien régime pouvait être évalué à 74 %, dont 45 étaient automatiques et 29 étaient grâce au ministère de la Justice.

M. Chagnon: Je comprends. C'est ce que j'essaie de dire.

M. Breton (Guy): Donc, en partie, il y en 74 % qui étaient à la Justice. Ça, c'était avant que le régime du ministère débute.

M. Chagnon: Si on s'entend là-dessus, je vais continuer...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ça, ça a passé à 79 % en 1997-1998 et c'est rendu à 90 % maintenant.

M. Breton (Guy): D'accord.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est ça. O.K.

M. Breton (Guy): 82 %?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, 90 maintenant, en date d'aujourd'hui, là, depuis votre rapport.

M. Breton (Guy): C'est en janvier.

M. Chagnon: Alors, le rapport a lieu en janvier. Ça, c'est 1997-1998. On était à 74, d'accord? Entre janvier...

Des voix: ...

M. Breton (Guy): 74 %, c'était au ministère de la Justice.

M. Chagnon: Oui.

M. Breton (Guy): Quand on a fait la vérification, c'était rendu à 79.

M. Chagnon: En quelle année?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): 1997-1998.

M. Chagnon: 1997-1998. Une fois qu'on sort de la Justice, qu'on s'en va chez vous, on passe de 1997-1998 à 2001, janvier 2001, à 82.

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

M. Chagnon: Donc, ça a pris deux ans et demi pour passer de 74 à 82.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Et ça a pris six mois pour passer de 82 à 90, 92 même qu'on est rendu, là, en date d'aujourd'hui.

M. Chagnon: Alors, qu'est-ce que vous avez fait pour que ça prenne six mois pour passer de 82 à... de 74 à 82, de 8 %, puis tout d'un coup de 10 % en six mois? Pourquoi? Vous n'avez rien fait pendant deux ans et demi ou...

● (14 h 40) ●

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est justement, on a... Si vous vous souvenez, en 1998, à l'automne 1998, il y avait un plan d'amélioration qui avait été entrepris par le ministère du Revenu et on s'est mis à l'oeuvre sur le plan d'amélioration pour être capable d'agir à la fois sur le taux de perception, sur les délais, sur les coûts, sur l'ensemble des composantes du programme. Alors, ce qu'on a fait pendant cette période-là, de l'automne 1998 jusqu'à maintenant — parce qu'on continue encore dans nos processus d'amélioration — c'est de mettre en place tous ces processus-là.

M. Chagnon: Alors, vous nous affirmez aujourd'hui que vous n'êtes plus à 82, mais vous êtes à 90, peut-être même à 92?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, c'est ça, c'est ça.

M. Chagnon: Bon.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Alors, je dirais qu'on récolte aujourd'hui les efforts...

M. Chagnon: Et le délai de traitement d'un dossier, qui était de 117 jours, dans le rapport de 1998, plus 23 jours — parce qu'on le note jamais, mais c'est plus 23 jours qui passent de la Justice à chez vous...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): De la Justice, oui.

M. Chagnon: ...alors, plus 23 jours — était à 41 jours au mois de janvier, puis là vous nous dites que c'est huit jours.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, non, non, c'est à 27 jours. Ce que je disais tout à l'heure, c'est 19 jours de traitement, plus huit jours, en moyenne, entre le moment où on a fini de traiter le dossier et l'émission du premier chèque.

M. Chagnon: Plus 23 jours.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bon. La Justice est rendue à 18 jours maintenant comme délai, en date du mois d'août. Donc, il faut rajouter 18 jours à ça. Alors, globalement et incluant le délai de la Justice, on est à 45 jours.

M. Chagnon: Quarante-cinq jours.

Le Président (M. Kelley): ...M. le député, une précision de M. le Vérificateur.

M. Chagnon: Oui.

M. Breton (Guy): On traite de beaucoup de chiffres actuellement.

M. Chagnon: Mais, c'est justement, j'essaie de mettre de l'ordre dans les chiffres qu'on a parce que...

M. Breton (Guy): Oui, 82 %, on l'avait vérifié en janvier dernier. À ce moment-là, il y avait déjà des données pour l'évaluation de programme qui utilisaient le chiffre 90. Et, nous, on était à 82, on avait déjà un écart de huit dans la façon de calculer la performance en janvier dernier.

M. Chagnon: Ah, ça s'explique, comment...

M. Breton (Guy): Alors, entre 82 et 90, on n'a pas cherché à le comprendre, à ce moment-là, mais aujourd'hui, quand on parle de 92, si c'est 92 par rapport au 90 de février, il y a une croissance de deux, mais il y a un écart entre le 82 qu'on a vérifié puis le 90...

M. Chagnon: Annoncé.

M. Breton (Guy): ...qui était la base de l'évaluation de programme.

M. Chagnon: On va garder les chiffres du Vérificateur général, si ça vous fait rien.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ça me dérange pas de garder les chiffres du Vérificateur général, mais je pourrais vous donner... essayer de voir la conciliation, là, parce que je suis pas certaine que le 90 de maintenant, c'est le même 90 d'à l'époque, là.

M. Chagnon: En tout cas, on va prendre le 82 %.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): O.K.

M. Chagnon: Tout le monde s'entend sur l'idée que, au mois de janvier, il y avait 82 %, puis 41 jours, bien là, vous pourrez encore vous amuser à révéifier

vos jours, avec 41 plus 23, au mois de janvier à tout le moins, au mois de janvier.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais je peux vous dire que le 27 jours dont je parlais tout à l'heure, le 19 jours, c'est des délais très précis calculés dans les systèmes informatiques, avec les dates précises. Donc, je pense pas que le Vérificateur général pourrait arriver avec un autre chiffre que celui-là.

M. Chagnon: Ça, on lui laisse le soin de faire la vérification puis de...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Breton (Guy): Nous avons vérifié en janvier dernier, on vous rappelle.

M. Chagnon: C'est ça. Moi, c'est pour ça que je parle de janvier. Je m'en tiens à janvier, dans le fond, là. Délai moyen d'un règlement...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Si vous me permettez une précision par rapport au délai de la Justice, je pense que c'est important de mentionner que le 23 jours de la Justice, je vous disais tout à l'heure qu'en moyenne il est de 18 jours maintenant, mais, si on regarde les districts judiciaires de Québec et de Montréal, c'est plus de l'ordre de trois à quatre jours. En région, c'est beaucoup plus long parce qu'il y a des juges itinérants, ce qui fait en sorte que le jugement sort dans un délai plus long. Puis, étant donné qu'il y a un fort volume à Québec et à Montréal, c'est pour ça que c'est un peu... Il faut pas dire que le délai est toujours de 23 jours.

M. Chagnon: Quel est le nombre d'ETC maintenant, chez vous?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On est à... pour l'année 2001-2002, 786, si ma mémoire est bonne.

M. Chagnon: Pour un budget de...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Quarante-deux millions.

M. Chagnon: Quarante-deux. Alors...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, ça, c'est...

M. Chagnon: Alors, on tire comme conclusion, on peut tirer... En tout cas, mon Dieu, on peut tirer n'importe quelle conclusion, mais en voici une. Il y avait, quand personne ne s'occupait de rien, 45 % de gens qui étaient des bons payeurs. Heureusement que vous vous en êtes occupé, au ministère de la Justice, à l'époque, pour augmenter ce nombre à 74 %. À l'époque, il y avait une centaine d'ETC qui s'en occupaient puis un budget relativement minime qui s'en occupait. Et on est passé, depuis 1997-1998 à aujourd'hui, à maintenant 780 ETC, 42 millions de

budget, puis on est passé de 74 % à 82 % de succès. Est-ce que vous jugez que c'est raisonnable?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que je pense qu'on peut difficilement comparer les résultats du programme actuel quand vous regardez le nombre d'ETC, les coûts versus les bénéfices du programme parce qu'il y avait des bénéfices qui sont difficilement quantifiables, comme, par exemple, la régularité du paiement.

Si je regarde un objectif qui était derrière le programme, qui était d'assurer la régularité des paiements aux créanciers, je suis pas capable de quantifier cet objectif-là, mais, quand je me ramène... je réfléchis en fonction des enfants et des femmes, comme vous le disiez tout à l'heure, bien, je pense que c'est un objectif important. Et ça, le programme a permis...

M. Chagnon: Oui. Je suis pas en train de dire que c'est pas une bonne idée que 100 %... C'est 100 % qui devrait être votre objectif.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Ah, ça, je suis d'accord avec vous.

M. Chagnon: Pas 82, 100, faut pas se méprendre. Ce que je vous dis, c'est: Prenez-vous les bons moyens pour y arriver? Vous avez multiplié par sept ou huit le nombre d'ETC, par probablement 10 ou 12 le budget, puis vous avez augmenté de 6 % ou de 8 % votre taux d'efficacité.

L'autre question qui peut se poser par la suite: Est-ce que vous trouvez que le délai moyen d'un règlement d'un dossier qui transige par le Centre de perception fiscale, qui passait de neuf mois, dans le rapport de 98, est rendu à huit mois aujourd'hui... Donc, un mauvais payeur par intermittence, lui, il disparaît dans le décor puis il s'en sauve. C'est ça, dans le fond, qu'on vient de nous dire. Huit mois avant de le repincer un peu plus tard, est-ce que vous trouvez que c'est une bonne performance?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que, quand je... Je peux pas regarder juste un élément à travers les bénéfices de l'ensemble du programme; il faut que je regarde l'ensemble des éléments. Et il y a des ETC qui sont investis dans ce programme-là qui servent, oui, à aller chercher... à faire des recours, des recours un peu plus lourds, mais il y a des ETC qui sont aussi affectés pour, comme je vous disais tout à l'heure, assurer des objectifs comme la régularité du paiement. Alors, quand je regarde ce qu'on a fait jusqu'à maintenant, quand je regarde... Peut-être que j'ai pas la même base de calcul que le Vérificateur général, mais...

M. Chagnon: Bon. Si on s'entend, en janvier, là, de toute façon. Janvier, on s'entend.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Mais, moi, quand je regarde... Vous comprendrez que les améliorations que je fais dans le système portent sur une période jusqu'à maintenant. Et, quand, moi, je regarde que je suis en mesure de verser mon taux de

perception... Et puis la façon dont je le calcule, c'est pas compliqué, c'est l'ensemble des sommes que je suis capable de percevoir qui sont dues au Fonds. Alors, c'est pas compliqué.

M. Chagnon: Quel montant d'aide sociale avons-nous sauvé? Parce que c'était une des raisons d'être de cette mesure.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Cent un millions sur les cinq... 101 millions sur les cinq années.

M. Chagnon: Sur cinq ans, 20 millions par année.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, c'est-à-dire, c'est 101 millions qu'on a reversés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

M. Chagnon: En combien de temps? En cinq ans?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Sur les cinq années du programme, oui.

M. Chagnon: Mais on aura dépensé 250 millions pour administrer le programme.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On a dépensé... 33 plus 28, ça veut dire 61; plus 21, ça fait 82; plus 15, ça fait 97.

M. Chagnon: Cent millions.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Cent millions. C'est ça.

M. Chagnon: Ça fait qu'on a dépensé 100 millions pour en récupérer 101.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): À l'Emploi et Solidarité. Mais on a versé 1 milliard de pensions alimentaires aux créanciers.

M. Chagnon: Dont la moitié était déjà versée directement sans qu'aucune contrainte ne s'impose.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Il y a 45... Ce que les études de départ disaient, c'est qu'il y avait 45 % des payeurs qui payaient adéquatement leur pension alimentaire, exactement.

M. Chagnon: C'est ça. Donc, la moitié se payait. Ce qui est pas rien, l'autre moitié, là. Et d'ailleurs, il faut aller à 100 %. Mais est-ce qu'il n'y a pas moyen de faire ça de façon plus efficace que la méthode qu'on a devant nous? Puis quels seraient les moyens pour rendre ça plus efficace? Parce que, si on part avec ça comme principe, là — évidemment, c'est une approche très technocratique — si on avait 2 500 ETC, probablement qu'on monterait à 97,8 % de satisfaction ou du taux de succès puis que ça pourrait coûter 150 millions par année à opérer. Mais il n'y a pas

moyen de s'organiser pour rendre ça plus efficace? Est-ce qu'il y a un moyen plus efficace et moins onéreux?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que ce qu'on a... Mes balises d'administration sont les balises qui sont contenues dans la loi et dans le programme. Alors, je vais me contenter de parler de la partie administrative, qu'est-ce que je peux faire, moi, et qu'est-ce que j'ai fait, moi, pour faire en sorte que, malgré une progression dans les coûts, on fasse en sorte d'en avoir le plus possible pour l'argent qui est investi à l'intérieur du programme. Parce que la préoccupation d'efficacité dont vous parlez, ou d'efficacité, je pense que, ça, il faut absolument qu'on s'imprègne de ça. Et c'est là-dessus qu'on a travaillé beaucoup.

Je peux vous dire que les coûts, quand on a fait... On a suivi de façon régulière la progression du coût par dossier, comment ça nous coûtait comme organisation dans ce programme-là pour chacun des dossiers qu'on traitait. Et on a diminué, depuis notre plan d'amélioration, on a diminué de 40 % les coûts par dossier par différentes mesures d'amélioration. On a fait des modifications dans nos systèmes informatiques pour développer des outils de travail pour nos agents de façon à ce qu'ils soient plus performants dans leur tâche. On a revu nos processus de travail de façon importante. On a fait beaucoup d'information auprès des clientèles de façon à ce qu'eux sachent vraiment comment travailler avec le programme. Alors, on a fait beaucoup, beaucoup de démarches de révision de nos façons de faire, de façon à diminuer constamment, au prorata du nombre de dossiers, les coûts. Mais on est aussi...

• (14 h 50) •

M. Chagnon: Est-ce que vous avez une augmentation énorme du nombre de dossiers, depuis deux ans?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): À chaque année, on reçoit, en moyenne, 20 000 nouveaux dossiers de plus.

M. Chagnon: Ce qui représente quel pourcentage sur votre...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Dans le moment, on a 110 000 dossiers.

M. Chagnon: Alors, c'est 20 %?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est 20 %, oui. Alors, on est en...

M. Chagnon: Or, votre budget... Oui, O.K.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): La proportion... Je vous dirais qu'on a réduit nos coûts de fonctionnement... Au prorata, on a réduit nos coûts de fonctionnement, mais ce qui fait l'augmentation budgétaire, c'est l'augmentation de la charge. Et ce qui était dans les études, ce qu'on disait, c'est que la durée de vie d'une ordonnance de pension alimentaire, c'était, en moyenne, 10 ans. Alors, ce qui était prévu au départ, c'est que les coûts allaient être en croissance pour une période d'environ 10 ans, donc jusqu'en 2005.

M. Chagnon: C'est ce que vous prévoyez. Vous prévoyez qu'en 2005-2006 vous avez 900 ETC puis 51 millions de budget.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

M. Chagnon: Mais, si on compare avec... Si, dans les comparables...

Le Président (M. Kelley): ...

M. Chagnon: Oui.

Le Président (M. Kelley): Donc, ça va? O.K. Ça va.

M. Chagnon: Tu voulais ajouter quelque chose?

Le Président (M. Kelley): Non, non, terminez. Pardon, j'ai mal compris.

M. Paré: Non, c'est suite à...

M. Chagnon: O.K., O.K. Non, c'est parce que je voulais juste savoir si vous aviez des comparables avec les autres provinces.

M. Paré: Bien, c'était justement ma question.

M. Chagnon: Bon, alors, je l'ai pas posée, posée-la.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): M. le député de Lotbinière, après ça, Mme la députée de Marie-Victorin.

Analyse comparative de l'efficacité du régime

M. Paré: Oui. Au niveau de l'efficacité dont vous parlez, est-ce que vous avez des comparables avec les autres provinces ou d'autres États, je sais pas, avec... Parce que vous dites: Sur 10 ans, en 2005, ça devrait nous coûter tel montant pour tel nombre de dossiers. On serait rendu à peu près, selon vos calculs, si ça augmente de 20 % par année, à peu près à 150 000, 170 000, en tout cas. Mais est-ce que vous avez des comparables avec d'autres...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Le régime qui est le plus près du nôtre, c'est le régime qui est en vigueur en Ohio, aux États-Unis. Dans les autres provinces canadiennes, les régimes sont un peu différents du nôtre. On fait partie d'une table de travail avec l'ensemble des provinces, les territoires et le fédéral sur les régimes... sur l'administration des régimes de pensions alimentaires. Et il y a, avec l'ensemble des participants, un projet d'indicateurs et de comparaison de chacun des régimes. On a fourni, nous, notre part d'indicateurs, etc., mais les autres provinces ont pas toutes fourni leurs données, alors je n'ai pas la base comparative entre chacune des provinces.

Je peux, par contre, comparer avec... vous donner des données sur l'Ohio, qui est un régime universel comme le nôtre, donc comparable à certains égards. Et, quand on regarde le régime de l'Ohio, les montants perçus par dollar investi sont à 4,72 \$, alors que nous sommes à 7,91 \$. La régularité des paiements pour la pension courante est à 66 % en Ohio, nous sommes à 75 %. Et les montants versés par ETC sont à 415 000 en Ohio et à 450 000 chez nous. Donc, quand on... pour des indicateurs identiques, le programme que nous administrons est plus performant que celui de...

M. Chagnon: En dollars...

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ... — oui, oui — de l'Ohio. Ha, ha, ha! Mais, pour les autres provinces, malheureusement, peut-être que, lors d'une prochaine commission, j'aurai, à ce moment-là, des données comparatives avec les autres provinces, mais je n'ai pas encore les données des autres provinces.

M. Paré: Parce qu'on nous disait ce matin, M. le Vérificateur nous disait ce matin, ou notre chercheur, qu'il y avait huit provinces qui avaient des régimes semblables.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais c'est-à-dire qu'ils ne sont pas semblables. Avec toutes les garanties que nous avons, il y en a aucune, des provinces qui a un régime aussi... qui a toutes les composantes que nous avons. Il y a des particularités, par exemple. Je vais vous donner un exemple. En Ontario, les pensions... qui est un très gros régime, le régime de l'Ontario, eux peuvent décider de ne pas administrer certaines pensions variables parce qu'ils jugent qu'elles sont trop complexes à administrer. Alors, nous, on n'a pas ce choix-là. Même si le jugement est difficile, compliqué puis nécessite énormément de changements, bien, nous, on les administre, ces pensions variables là.

Alors, évidemment que, si j'enlève de mon coût l'administration de ces pensions variables là, bien, ça réduit considérablement les coûts. Mais je pourrais même pas être en mesure de vous donner la donnée... malgré ça, de vous donner la donnée comparative pour l'Ontario. C'est juste sur les fondements que je sais qu'il y a ces différences-là.

M. Paré: O.K. Merci.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Marie-Victorin.

Certification du Contrôleur des finances

Mme Vermette: Oui. Alors, moi, j'aimerais toucher à un sujet en ce qui concerne la certification en ce qui concerne les avances et puis la sécurité, quand on met l'argent en sécurité pour payer le mois ou deux mois, trois mois, là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui.

Mme Vermette: Oui. Ça semble, là, la certification du Contrôleur des finances semble très difficilement visible sur ce papier-là. Qu'est-ce qui fait qu'en sorte ça se passe pas... l'information n'arrive pas au point de chute qui devrait arriver? Qu'est-ce qui se passe? Parce que ça fait à plusieurs reprises qu'on dit: Oui, on va faire la vérification, on va aller voir qu'est-ce qui se passe, et il y a pas de changement en vue, il y a pas d'amélioration, en tout cas, perçue, et ça a des conséquences assez importantes, d'une part, pour le débiteur mais aussi pour le créancier, dans les deux sens, autant dans un sens que de l'autre.

Alors, avez-vous, depuis... Ça fait cinq ans, ça. Il y a cinq ans, on en parlait. Et là on revient à la charge avec cette même remarque. Alors, avez-vous fait quelque chose? Vous êtes-vous interrogée là-dessus? Avez-vous déjà en vue des améliorations de prévues, ou des ententes à faire avec les personnes concernées, ou des échanges pour que l'information arrive à bon port?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que je suis heureuse de vous dire que nous avons eu la certification du système de pensions alimentaires du Contrôleur des finances. J'ai reçu une lettre datée du 4 septembre. Et le Contrôleur des finances, je peux vous lire ce qu'il mentionne — je cherche: «Au cours des années 2000-2001, nous avons effectué une étude complète du système de pensions alimentaires. Les résultats de nos travaux nous permettent de certifier que le système de perception automatique des pensions alimentaires produit à tous égards importants des résultats fiables aux niveaux financier et comptable en regard des fonctionnalités et mesures administratives mises en place par la Direction principale de perception des pensions alimentaires.»

Donc, vous avez raison, c'est important. Et c'était important pour nous que le Contrôleur des finances certifie le système de pensions alimentaires. C'est un système financier très important. On a maintenant la certification.

Ce qui s'est produit dans le temps, c'est que le Contrôleur des finances est venu pour la... En octobre et novembre 1997, c'est la première fois où il est venu pour essayer de certifier le système de pensions alimentaires. Et, je le cite, il dit: «Nous avons dû suspendre nos travaux, compte tenu des nombreuses améliorations entreprises par le ministère pour corriger les faiblesses de ce système.»

Donc, c'est pas qu'il essaye de façon continue depuis ce temps-là. Il est venu en 1997. On était en train de faire des améliorations importantes au niveau du système. Alors, il a cru bon de nous laisser faire nos améliorations et de revenir par la suite. Alors, il est revenu en 2000-2001. Il a fait sa vérification sur une période d'à peu près une année et il a maintenant émis, en date de septembre, la certification du système de pensions alimentaires.

Mme Vermette: Donc là, c'est...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Là, c'est correct.

Mme Vermette: Correct.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est correct.

Mme Vermette: Là, il n'y a plus de problème là-dessus.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Mme Vermette: O.K. Il y a un autre... Oui?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Excusez. Il y a certains contrôles manuels que le Contrôleur des finances nous demande d'incorporer au système informatique, et nous avons dit que nous le ferions, l'incorporer au système informatique. Mais, pour lui, le fait que le contrôle manuel existait, ça le confortait parce que c'est un ensemble de mesures de contrôle qui devaient lui permettre de certifier le système. Donc, tout est correct maintenant.

Mme Vermette: O.K. Il y a aussi une autre lacune qui était...

Une voix: ...

Mme Vermette: Il y a une autre lacune aussi qui semble sortir aussi en ce qui concerne les avances. Et puis souvent ce n'est pas nécessairement au dossier, les avances et puis les...

Une voix:...

Mme Vermette: La sûreté.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Les sûretés.

Mme Vermette: Les sûretés, c'est ça. C'est pas nécessairement inscrit. Ça s'est perdu quelque part aussi en cours de route. C'est pas au dossier, et ça aussi ça peut avoir des... Je sais pas.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est-à-dire que le problème que le Contrôleur avait mentionné, c'était pas le fait que la sûreté n'était pas inscrite, c'est que c'est une problématique de perception...

Mme Vermette: De perception.

● (15 heures) ●

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...d'aller chercher... La sûreté était... C'était enregistré qu'il devait y avoir, dans le dossier X, une sûreté. Et on avait une problématique de perception de la sûreté. Parce qu'il faut comprendre que ceux qui sont en ordre de paiement, qui ont une sûreté de trois mois à fournir pour garantir le paiement de la pension alimentaire, il peut arriver que ces dossiers-là, bien, le débiteur, il a la pension courante à payer, il a les arrérages parfois dans certains dossiers et, en plus, il faut qu'il constitue la sûreté alors il arrive des moments où la charge financière est importante sur le débiteur et ils sont pas toujours en mesure de constituer immédiatement la sûreté. Alors, c'est ce qui fait qu'on a des sûretés qui sont en perception, il y a un certain nombre de dossiers

de sûreté qui sont au Centre de perception fiscale pour en effectuer la perception.

Le Président (M. Kelley): M. Breton.

M. Breton (Guy): Quand un comptable émet un certificat, quelquefois, il fait des réserves ou des remarques. Un certificat, quand c'est absolu, ça dit «à tous égards importants». Et, quand c'est pas absolu, ça énumère les quelques sujets sur lesquels il attend des correctifs avant de pouvoir dire «à tous égards». Et, dans la certification qui est là, à la deuxième page de la lettre, on a l'énoncé de certaines attentes ou de certaines modifications qui sont espérées, ce qui permettrait de dire «à tous égards importants» comme certification.

Et, si vous permettez, je pourrais lire les deux paragraphes qui attirent l'attention sur les réserves, à savoir: «Les modifications à la loi qui doivent être sanctionnées par le gouvernement à l'automne — je ne sais pas si ces modifications ont eu lieu — les mesures de révision des processus systémiques actuels, tant administratifs qu'informatiques, entrepris par la DPA... ou DPPA devraient permettre d'apporter les correctifs suffisants pour répondre aux préoccupations que nous avons signalées — que le Contrôleur a signalées — à l'égard des sûretés à constituer et à maintenir et des avances versées aux créanciers. Ces modifications et correctifs visent notamment le maintien de la sûreté pour un mois au lieu de trois, la tournée de sensibilisation auprès des employeurs, l'opération récupération des arrérages, en collaboration avec le Centre de perception fiscale, par le prêt de 25 ETC et l'ajout de contrôles mécanisés et manuels pour les hors Québec.

«Nous croyons que ces mesures faciliteront l'intégration des mécanismes de contrôle mécanisés et manuels additionnels au système afin de maintenir en tout temps la fiabilité des données financières et permettre au ministère d'assurer la conformité et la régularité au cadre réglementaire», ce qui permettrait de dire «certificat à tous égards importants».

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est ce que je viens d'expliquer, la sûreté, quand je viens d'expliquer les problématiques de perception de la sûreté, alors, quand je vous expliquais qu'elle était à trois mois, c'est vrai que, dans le projet de loi... Mais j'ai pas parlé du projet de loi parce que le projet de loi est pas adopté. Alors, dans le moment, on est encore à trois mois. Si le projet de loi est adopté, il a passé l'étape article par article, il est rendu à l'étape de l'adoption, alors, si jamais il était adopté, la sûreté va passer de trois mois à un mois, ce qui va devenir beaucoup plus facile, parce que, comme je vous disais tantôt, trois mois de sûreté, c'est pas toujours simple pour un débiteur de verser trois mois de sûreté. Alors, comme je vous disais — puis ça répond exactement à ce paragraphe-là — on fait de la perception pour la sûreté quand elle est pas perçue, mais les sûretés sont inscrites dans nos systèmes. Je pense qu'il faut bien être conscient de ça, elles sont inscrites.

Mme Vermette: Justement, le fait qu'elles soient inscrites dans le système, ça cause des problèmes aux créanciers, par exemple, généralement, parce que,

comme c'est écrit qu'il y a une sûreté, elle reçoit pas d'argent, là, pendant trois mois de temps où elle a des problèmes à ce niveau-là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est-à-dire que, quand on fait nos... On récupère de l'argent. Parce que je pense que c'est probablement à ça que vous faites allusion.

Mme Vermette: Oui.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Si le débiteur verse de l'argent au ministère du Revenu, l'argent est affecté en priorité à la pension courante d'abord; deuxième lieu, le paiement des arrérages; et, troisième lieu, le paiement des avances. O.K.? Et, bon, ça pourrait être la sûreté aussi, là, parce que, si jamais il y avait une sûreté à payer, ça pourrait... Mais ça arrive après le versement de la pension courante et après le versement des arrérages. Parce qu'on se dit que c'est important que le créancier ou la créancière ait sa pension alimentaire. Donc, alors, c'est la priorité par laquelle on affecte nos paiements à l'intérieur de nos opérations.

Mme Vermette: O.K.

Déclaration sous serment du débiteur et du créancier

Le Président (M. Kelley): M. le député de Marquette.

M. Ouimet: Merci, M. le Président. La région de Montréal semble connaître un problème qui perdure au niveau des déclarations assermentées qui doivent remplir et le créancier et le débiteur. En 1998, je pense, le Vérificateur général avait établi que 60 % des dossiers ne comportaient pas cette déclaration assermentée. 2000-2001, après les mesures que vous avez prises, on est rendu à 57 %.

La question qui se pose, c'est: Entendez-vous prendre des mesures pour baisser de façon significative l'absence de ces déclarations assermentées, qui, d'après ce que j'en ai compris, accélèrent le paiement des pensions alimentaires?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais qu'on a pris énormément de moyens, des moyens de sensibilisation. Par exemple, on a rencontré les avocats, on a participé à des colloques du Barreau, on a rencontré les greffiers, on a rencontré des médiateurs pour les sensibiliser à l'importance de cette formule-là, l'importance de remplir ce formulaire-là. On a fait des dépliants pour sensibiliser à l'importance de remplir ça. On travaille avec le ministère de la Justice. On a un comité opérationnel qui fonctionne continuellement, sur une base continue, depuis quelques années, avec la Justice et on les a sensibilisés à cette problématique-là. Ils en sont très conscients. Eux aussi sont intervenus dans le milieu pour demander que la formule soit complétée et déposée au dossier.

Je vous dirais qu'on va continuer dans ce sens-là. Je peux pas... J'ai pas de moyens, moi, de forcer que

la formule soit déposée. Il faut que je compte sur la bonne collaboration de tout le monde. C'est sûr que, pour nous, ça demande un petit peu plus de temps parce qu'il faut... Ce qui est utile là-dedans, c'est souvent les adresses... sont à jour...

M. Ouimet: Numéro d'assurance sociale.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...et puis, bon, pour rechercher certaines données, ça nous prend un petit peu plus de temps. C'est pas majeur en termes de temps. Alors, c'est pour ça qu'on maintient nos... On rate pas une occasion d'en parler. Je vous dirais qu'on rate pas une occasion d'en parler.

On a des stagiaires en droit, puis on avait commencé un programme avec des stagiaires en droit dans toutes les provinces... — toutes les provinces, excusez-moi — toutes les régions pour que ces gens-là interviennent dans les palais de justice pour donner de l'information, sensibiliser, dire qu'est-ce que c'est tel programme, donner de l'information justement sur cette formule-là à remplir. Alors, on continue dans ce sens-là. Puis on peut pas vraiment, on n'a pas vraiment de moyens de forcer la production de la déclaration, mais on se dit qu'à force d'en parler...

M. Ouimet: Mais c'est une obligation, c'est une obligation qui découle du Code de procédure civile.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ho! là, je vais demander à mon conseiller...

M. Ouimet: D'après les notes, là. Oui?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui? Oui. C'est ce que mon conseiller juridique me dit.

M. Ouimet: Donc, vous comptez...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais, nous, on veut pas empêcher de... On se donne pas... On s'arrête pas de traiter le dossier parce qu'il manque la formule, parce qu'on se dit: Ce serait pénaliser les créanciers si on arrêta le traitement. Donc, on procède au traitement même si on l'a pas. Puis on va continuer à faire notre sensibilisation puis à travailler avec la Justice pour qu'eux aussi le fassent de leur côté. Alors, on se dit qu'éventuellement peut-être que ça va...

M. Ouimet: Mais ça relève davantage du ministère de la Justice, d'après ce que je comprends, la problématique. Et le Barreau.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, je vous dirais que... C'est-à-dire que je pense que la Justice a fait des interventions pour sensibiliser le milieu, mais...

M. Ouimet: Mais, en deux ans, ça s'est pas vraiment amélioré là-dessus, là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...une fois qu'on a dit que c'est...

M. Ouimet: Amélioration de 3 %.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais, une fois qu'on a dit à tout le monde, qu'on leur a expliqué l'importance puis que... Je vous dis qu'il y a une limite aux moyens que, moi, j'ai puis que la Justice a aussi à sa disposition pour forcer la production de ce formulaire-là. Mais, comme je vous dis, nous, ça ne nous empêche pas de traiter le dossier, et on essaie de faire vite pour ramasser les informations qui nous sont nécessaires pour compenser l'absence.

M. Ouimet: Très bien.

Mécanismes de versement des avances

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Deux-Montagnes.

Mme Robert: Oui, bonjour.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bonjour.

Mme Robert: Ce serait comme complément à la question, tout à l'heure, de ma collègue sur la question des sûretés, des accumulations, des trois mois, là, qui devraient passer un mois si la loi passe. Est-ce qu'il y aurait des cas, par exemple, où, s'il y avait eu... bon, la personne travaille, accumule ses sûretés, il y a une mise à pied, et reprend à travailler un peu plus tard, et, durant ce temps-là, le revenu reprend ses avances. Ça serait sur les avances, ça?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est peut-être... Ah! les avances, c'est le mécanisme des avances que vous parlez? O.K.

Mme Robert: Le mécanisme des avances, oui, à ce moment-là, qui se repèrait là-dessus. Durant ce temps-là, la créancière a pas un sou, là, durant...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est-à-dire que je vais essayer de vous expliquer le mécanisme des avances.

Mme Robert: Oui.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Il est prévu... Bon. Il y a différents cas, différentes situations où on va faire des avances. Premièrement, quand... le système de retenue à la source, les débiteurs qui ont leur pension alimentaire qui est perçue par une retenue à la source, l'employeur nous envoie sa retenue à la source par le biais des remises qu'il fait en même temps que le fiscal. Donc, il va prélever la retenue à la source pendant un mois et il va nous envoyer, au ministère, le 15 du mois suivant, l'ensemble des retenues à la source qu'il a faites, y incluant celles de pensions alimentaires.

● (15 h 10) ●

Pour assurer la régularité du paiement, ce qu'on fait, nous, pendant cette période-là, on va quand même verser la pension alimentaire, même si on n'a pas reçu l'argent de l'employeur. Parce que c'était normal, lui, il l'a fait, c'est dans son droit de le verser à ce moment-là.

On va verser quand même la pension alimentaire au créancier ou à la créancière de façon à ce qu'il y ait pas d'interruption dans sa pension alimentaire, parce que, légalement, on interprète que le fait... au moment où l'employeur prélève sur le chèque de paye la retenue, c'est comme si, nous, on l'avait entre les mains. Légalement, c'est l'interprétation qui en est donnée.

Ça nous amène dans un mécanisme que, je vous dirais, qu'on appelle, nous, chez nous, des avances techniques, c'est-à-dire qu'on verse le montant puis, quand les retenues à la source arrivent, bien, on régularise la situation. Il peut arriver que, dans des situations, dans certains cas d'exception, par exemple, la personne perd son emploi, quitte l'employeur, il y a un certain délai avant que, nous, on le sache, évidemment. L'employeur a la responsabilité de nous aviser immédiatement, mais, s'il le fait pas et qu'on le sait seulement au moment où il fait sa remise, il peut arriver qu'il y ait des avances qui aient été faites alors qu'il y a pas eu prélèvement de la pension alimentaire sur le chèque du débiteur. Alors là on est dans un mécanisme d'avance. Et, bon, si, par la suite, le débiteur se trouve un autre emploi, ou a un chèque d'assurance emploi, ou quoi que ce soit, bien, on va régulariser, donc ce qui était dû va se régulariser, va être payé. Mais la créancière, elle, pour elle, ça aura rien changé parce qu'elle va avoir continué de recevoir son chèque de pension alimentaire pendant cette période-là.

Mme Vermette: Est-ce qu'il pourrait arriver des erreurs là-dedans? Parce qu'il semblerait que des fois il arrive que des créancières sont prises avec ça et doivent rembourser l'argent...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non.

Mme Vermette: ...parce que c'est considéré comme une avance. Bien là je sais pas comment ça se passe au niveau administratif, mais il semblerait y avoir certains ratés.

Le Président (M. Kelley): Changement rétroactif, je pense, entre autres.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, les seuls cas où il peut arriver une problématique, c'est quand il y a un changement, une révision rétroactive de la pension alimentaire. Alors, nous, on dit que, quand on verse la pension alimentaire, on n'est pas en mesure de savoir qu'il se propose d'aller faire un changement rétroactif de la pension alimentaire. Il arrive qu'on soit informés qu'une requête va être déposée au tribunal pour faire une modification rétroactive de la pension alimentaire. Dans ces cas-là, le contentieux du ministère envoie une lettre qui dit: On a été informé de ça, il y a des avances dans ce dossier-là, pour que, quand les avocats se présentent devant le juge, ils soient bien au fait qu'il y a des avances dans le dossier et qu'il va falloir qu'il y ait quelqu'un qui les rembourse, les avances. Bon. Si les avocats ne nous avisent pas qu'ils se présentent devant les tribunaux et qu'ils sont en requête de modification rétroactive, bien, je vous dirais qu'il peut arriver un faible pourcentage de cas où on va être dans une problématique où on va se demander qui

doit rembourser l'avance: Est-ce que ça doit être le créancier ou le débiteur?

Mme Vermette: Mais, dans ces cas-là... Parce que, même s'il y en a beaucoup, vous savez fort bien que souvent ces femmes... c'est des femmes, les créancières, que souvent 100 \$, pour elles, représentent beaucoup parce qu'elles ont des enfants à charge et elles doivent s'occuper de beaucoup de tâches en même temps. Est-ce que vous prévoyez des moyens pour améliorer, pour que justement il n'y ait pas ce genre de ratés là, ou que cette information-là ne circule pas... ou d'aviser davantage au niveau du monde judiciaire, au niveau des avocats? Faites-vous quelque chose à ce niveau-là?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Ce qu'on a fait, c'est que, bon, on a... Maintenant, on avise de façon systématique, quand on ouvre un dossier de pension alimentaire et qu'on écrit au créancier ou à la créancière, on lui dit, on lui parle du mécanisme des avances qui existe dans le système. Bon.

On a fait des rencontres, beaucoup de rencontres d'information. J'en ai une liste de 426 rencontres avec différentes associations, groupements de femmes ou de pères, ou d'avocats, ou de médiateurs, ou de... pour leur expliquer le mécanisme, le mécanisme des avances, de façon à ce que ça soit clair. Et, aux avocats et médiateurs, on les sensibilise particulièrement au fait de développer le réflexe de nous aviser et de nous demander, avant de se présenter devant un tribunal: Est-ce qu'il y a une avance dans le dossier? parce que ça permet de régler la problématique au niveau de... quand les deux parties sont devant le juge pour déterminer qui... Donc, on a fait des efforts importants de sensibilisation pour que les gens connaissent le mécanisme des avances. Bon.

C'est sûr qu'il peut rester certains cas, certains cas où, soit que les avocats y ont pas pensé puis ils nous ont pas appelé, puis on se ramasse avec la problématique par la suite. Dans ces cas-là, ce qu'on essaie de faire, c'est de... On est, je vous dirais, très, très souples sur la perception. Avec la personne, on va faire une entente, ce qu'on appelle une entente de perception, et on va la mettre... on va faire une entente qui tient compte de sa capacité de payer, donc qui peut s'étendre sur une longue période. Alors, dans notre façon de... dans nos modes de perception, on sera pas très durs. On va être, au contraire, très souples.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Vanier.

Simplification du relevé de compte

Mme Barbeau: Oui, merci. Moi... Bien, on nous a donné une copie de... Bonjour, d'abord. Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bonjour.

Mme Barbeau: On nous a donné une copie de la facturation. Je comprends, il faut facturer, il faut que vous comptabilisiez tout, mais, en tout cas, moi, ça me

donne... Le premier look, ça me fait penser à la page centrale des finances d'un journal. Là, tu sais, ça a l'air plein de chiffres, plein d'affaires. J'imagine qu'il y a des... Ça, c'est envoyé aux deux, au débiteur puis à la créancière, ou juste à un des deux?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est envoyé aux deux.

Mme Barbeau: Aux deux. Je sais pas s'ils comprennent, parce que, moi-même, j'ai essayé, là, puis je pense que je suis pas conne, puis je comprends vite, mais, quand vous dites «paiement reçu», ça veut dire reçu chez vous, reçu chez eux, reçu où? C'est elle qui l'a eu ou c'est vous qui l'avez reçu?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Facturation de la pension. Paiement reçu. C'est chez nous. C'est chez nous.

Mme Barbeau: Puis c'est envoyé à quelle fréquence, ça?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bon. Je pense que ça vaut la peine que je vous donne un petit portrait de l'état de compte, là, parce que c'est nouveau, c'est la première fois qu'on... Ce qu'on a fait, c'est qu'on a commencé par faire... Le Protecteur du citoyen nous avait dit que ça serait important qu'on envoie des états de compte aux créanciers et aux débiteurs pour qu'ils puissent avoir le portrait global de leur dossier, ce qui s'est passé. Parce que souvent les créanciers appelaient puis disaient: Le paiement est-u rentré? Le paiement est pas rentré, etc.

Alors, on a fait une première version du relevé de compte qu'on a testée. On a envoyé 5 000 relevés de compte à nos créanciers et à nos débiteurs et, là, on a écouté leurs réactions pour corriger le contenu, parce que, s'ils comprenaient pas ou s'il y avait des problématiques particulières... On a fait des modifications à notre état de compte pour tenir compte de ce premier projet-pilote là. Et par la suite ce qu'on a fait, et ce qui est important, je pense... Je sais pas si vous aviez le document explicatif, parce que, le créancier, quand il reçoit l'état de compte, il reçoit avec un document...

Mme Barbeau: Il est peut-être à mon bureau de comté, dans le présentoir.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...explicatif qui lui dit comment lire son état de compte. Alors, une fois qu'on a... Le projet-pilote avait été suffisamment concluant pour que, avec les corrections, on envoie un état de compte à l'ensemble des personnes qui étaient dans le programme, débiteurs et créanciers. C'est un état de compte qui est annuel. Donc, c'est sûr qu'il y a énormément de chiffres à l'intérieur de l'état de compte parce qu'on est sur une base annuelle, et parfois des versements de pension alimentaire, ça se fait aux semaines, aux deux semaines, aux trois semaines, puis, nous, on verse aux créanciers deux fois par mois, donc, quand on additionne tout ça sur une année, il y a énormément de chiffres. La réaction qu'on a...

● (15 h 20) ●

Ah oui, et on me fait remarquer que celui-ci est depuis 1996. Donc, c'est pour ça qu'il y a beaucoup de transactions. Il est de 1996 jusqu'à 2000, donc il est sur une période de quatre ans. Ce qu'on veut faire, c'est l'envoyer sur une base annuelle, systématique sur une base annuelle, et l'émettre à la demande par... Ça arrive assez régulièrement que les avocats, dans un dossier, vont nous demander un état de compte parce qu'ils se présentent justement devant le tribunal. Alors, on va le sortir à la demande, demande du créancier, demande du débiteur, demande de leur représentant.

Et on a été très attentifs aux réactions. Étant donné que c'était le premier envoi qu'on faisait, on a été très attentifs aux réactions des créanciers et des débiteurs. On n'en a pas eu beaucoup. Et, pour vous donner un ordre de grandeur, chacun de nos agents a — je cherche le terme — un inventaire...

Une voix: Un inventaire.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...un inventaire d'en moyenne 350 dossiers. Donc, c'est des dossiers qu'il suit quotidiennement. Et chacun de nos agents a reçu entre un et cinq téléphones par jour, alors qu'on expédiait 5 000 documents par jour sur l'état de compte. Des questions sur l'état de compte, il y en a pas eu beaucoup. Ce que nos agents nous ont dit, parce qu'on voulait savoir sur quoi avaient porté les commentaires pour être en mesure de l'améliorer: de façon générale, l'état de compte a été bien compris par les créanciers et les débiteurs.

On a quand même un certain nombre d'améliorations qu'on a prises en note suite à cette intervention-là. Et on a quatre ou cinq modifications systémiques qui vont être faites de façon à ce que le prochain état de compte soit amélioré par rapport à celui-là, et ça tient compte des commentaires que les créanciers et les débiteurs nous ont faits.

Mme Barbeau: Parce que, je vous crois, là, j'ai pas de doute sur ce que vous dites, mais je sais par expérience, comme députée, qu'il y a bien des papiers que les gens reçoivent du gouvernement, qu'ils comprennent pas puis qu'ils se disent... Bien, ils sont gênés, des fois, ils sont gênés d'avoir l'air de pas comprendre puis ils le disent pas trop. Ils vont nous le dire à un moment donné dans la conversation: Bien, je ne suis pas sûr que j'ai tout bien compris ce qu'ils m'ont écrit.

D'ailleurs, même à la Solidarité sociale, on a fait des efforts — c'était dans le temps de Mme Harel — il y a des efforts qui ont été faits pour les lettres qui étaient envoyées aux gens en des termes plus simples, là, pour qu'ils comprennent mieux. Parce qu'on leur disait des choses importantes, mais c'était pas un langage qui était accessible. Je sais que, là, il y a une question de chiffres, on peut pas passer à côté. Mais je suis contente de savoir que vous allez essayer, en tout cas, de le rendre plus simple, là, plus accessible. Puis je connais une bonne entreprise, qui est pas privée, là, qui est à but non lucratif, qui fait de la simplification de langage. Ça fait que, si jamais vous avez besoin...

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Barbeau: ...d'un tuyau... Parce qu'il y avait plusieurs ministères qui prennent leurs services...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est toujours intéressant, bien oui.

Mme Barbeau: ...pour essayer de simplifier le langage. C'est un collectif, c'est pas rien de privé.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ah, bien, ce serait intéressant de les connaître.

Mme Barbeau: Ça fait que, si vous voulez le nom, je pourrais vous le donner.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Mme Barbeau: Parce que c'est important que les gens comprennent bien ce qu'ils reçoivent. Parce que souvent ils s'embourbent dans les choses parce qu'ils ont pas compris un message. Puis là ils font pas ce qu'ils auraient dû faire ou, tu sais, faire des démarches. Puis là ils viennent chez nous. Bien là c'est tellement embourbé... Parce qu'ils ont pas compris un message qui leur était transmis par écrit, il était peut-être pas clair.

Alors, en tout cas, moi, je veux juste vous sensibiliser à — même si c'est lourd, là, c'est des chiffres — essayer des termes plus simples parce que je sais qu'il y a une clientèle là-dedans qui est peut-être peu scolarisée aussi, qui a moins d'outils, là, pour pouvoir mieux comprendre les grands termes. Alors, je voulais juste vous sensibiliser à...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): O.K. Je vous dirais qu'il y a une relation assez étroite qui s'est établie, qui s'établit entre l'agent de pension, chez nous, et le créancier ou le débiteur. Contrairement au fiscal, dans la pension alimentaire, quand le créancier ou la créancière reçoit son avis comme quoi la pension est... elle a le nom d'un agent et c'est toujours le même agent qui s'occupe de son dossier. Donc, il s'établit, dans plusieurs cas, une relation entre les deux qui fait en sorte que les créanciers ont pas de... en tout cas ont moins d'appréhension à téléphoner au ministère pour donner... demander des explications à leur agent. C'est ce qui nous permettait de... C'est ce qui nous laissait croire que les commentaires que nos agents nous faisaient risquaient de représenter aussi les préoccupations des personnes. Mais, ceci étant, si jamais vous entendiez des commentaires sur les améliorations de la part des gens de votre comté, j'aimerais bien les entendre, ça nous permettrait de nous améliorer.

Mme Barbeau: Je suis assez vite, d'habitude, pour transmettre les messages en haut.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Parfait! Ça va nous faire plaisir de les entendre.

Mme Barbeau: C'est pas arrivé encore à ce niveau-là, mais...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Parce qu'on veut bien... Nous aussi, on trouve ça important

que le créancier ou la créancière ait le juste portrait, et le débiteur aussi, de ce qui se passe dans son dossier. C'est pour ça qu'on le fait.

Relations avec le Centre de perception fiscale

Mme Barbeau: Je vais enchaîner avec une autre question, si vous me donnez encore du temps.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Le Président (M. Kelley): Oui.

Mme Barbeau: Bon. O.K. Mais c'est pas par rapport à la facturation, mais c'est par... Vous venez de parler de la relation de l'agent, que vous l'appellez...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): L'agent de pension.

Mme Barbeau: Avec les gens...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Le créancier ou la créancière, c'est ça, et le débiteur aussi qui est dans ce dossier-là.

Mme Barbeau: Ce qu'on nous a soulevé, ce matin, par rapport à des dossiers, ce qui est apparu, c'est que le Centre de perception... c'est-à-dire que l'agent — moi, les termes, là — l'agent de perception...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non. Non.

Mme Barbeau: Non?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): L'agent de la créancière.

Mme Barbeau: De la créancière. Bon, en tout cas. Ils ont une bonne relation, ces deux-là. Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Ha, ha, ha!

Mme Barbeau: Si je comprends bien.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est avec la perception que ça se gâte. C'est ça? Ha, ha, ha!

Mme Barbeau: Bien, c'est-à-dire que ce qu'on a compris... ce qu'on a compris...

Des voix: ...

Mme Barbeau: Non, non, mais ce qu'on a compris, c'est pas... On sait bien, quand c'est le temps de percevoir, les gens qui se font percevoir, c'est jamais agréable, là — on paye tous des impôts puis on le sait. Mais ce que je veux dire, c'est que ce qu'on nous a fait comprendre, c'est que la relation est bonne entre ces deux personnes là et souvent l'agent a des informations privilégiées des fois pour retracer le mauvais payeur, qui est parti, mettons, qui s'est sauvé. Mais, si l'agent ne

fait pas le lien lui-même, de son propre chef, avec le Centre de perception, les gens du Centre de perception qui courent après cette personne-là ont pas accès à ces informations-là parce qu'il y a pas comme... — c'est ce qu'on nous a dit, là — il y a comme pas un lien direct pour donner l'information à ceux qui courent après. Je sais pas si vous me suivez?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Ce vous êtes en train... Si je comprends bien, c'est comme s'il y avait... L'agent de pension aurait certaines informations puis il sait pas à qui les donner au Centre de perception fiscale? C'est...

Mme Barbeau: Bien, c'est-à-dire que c'est comme laissé à lui-même, s'il veut le dire ou pas, là, ou c'est pas comme dans...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ah! O.K.

Mme Barbeau: Dans le fonctionnement de... il y a pas un lien direct pour que l'autre qui court après ait tout de suite cette information-là pour l'aider. C'est ce qu'on a compris, là, que ça se passait pas automatiquement. Parce que je sais pas, là, je vous lance la...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vais laisser Mme Picard... peut-être que Jean-Guy pourra surenchérir, parce qu'ils ont fait une entente sur qui faisait quoi puis comment ils s'échangent...

Mme Barbeau: Ah! C'est beau, les ententes.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais je vous dis qu'on veut que ça marche aussi. Ha, ha, ha!

Mme Barbeau: Bon, bien, on va les écouter. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Pour fins d'enregistrement, vous pouvez vous identifier avant de donner votre réponse.

Mme Picard (Mireille): Mireille Picard, sous-ministre adjointe à la Direction générale de la capitale et des régions. Il y a une entente qui existe entre la Direction principale des pensions alimentaires et le Centre de perception fiscale. Effectivement, on demande aux créanciers, lorsqu'ils ont des renseignements qui pourraient aider les recours, lorsque le dossier est au Centre de perception fiscale, de contacter leur agent. Pourquoi on leur demande ça? C'est parce que, eux, les gens au CPF, n'ont pas d'agent attiré bien précis et c'est pour les laisser se concentrer sur la perception. Donc, c'est comme un intermédiaire entre les deux.

Par contre, dans les systèmes informatiques, lorsqu'on a des renseignements comme ça, nous, on appelle ça des interventions, donc on met une note au système informatique et les gens de notre Direction et les gens du Centre de perception fiscale, on a accès au même système informatique, donc, les données, on a accès exactement aux mêmes données. Et les gens sont en constante, là... sont en lien constant. Parce que vous

savez que, quand le créancier appelle un agent de pension, puis on sait comment ces gens-là ont besoin de cet argent-là pour nourrir leurs enfants, la plupart du temps, que, nous aussi, ça devient comme des liens, comme Mme Martel-Vaillancourt le disait, donc, nous aussi, on a à cœur que le dossier avance et, nous aussi, on a à cœur que...

Mme Barbeau: ...aucun doute là-dessus.

Mme Picard (Mireille): Oui, c'est ça. Donc, pour nous...

Mme Barbeau: C'est sûr. Non, sérieusement...

Mme Picard (Mireille): ...c'est même avantageux de transférer les renseignements parce que vous savez que, si le créancier ou la créancière — la majorité des cas, c'est des femmes — nous retéléphone dans trois jours, quatre jours puis qu'elle est encore en larmes — parce que souvent c'est le cas — on n'est pas avantagé, pour nous, parce que c'est difficile moralement pour les agents de pension, de voir ça. Ça fait que, nous, on prend tous les renseignements puis on les donne. C'est évident que, quand la créancière dit: Bien, j'ai l'impression que cette personne-là travaille à tel endroit... Il faut avoir des renseignements assez précis, par exemple. Mais tous les renseignements qu'on a, vous pouvez être assurés qu'on les transfère au Centre de perception fiscale immédiatement.

Mme Barbeau: O.K. Est-ce que je peux encore parler?

Le Président (M. Kelley): ...

Mme Barbeau: Bon. C'est moi qui prend le plancher, après-midi.

Des voix: Ha, ha, ha!

Processus de traitement des dossiers

Mme Barbeau: Non. Mais là j'aurais plus une question... On est rendu au Centre de perception. C'est le monsieur qui est là, hein? Monsieur...

M. Tessier (Jean-Guy): Tessier.

Mme Barbeau: Tessier. Dans le petit chose qu'on a, c'est qu'il y a des délais de... il y avait des délais de neuf mois, puis là c'est rendu à huit mois, les délais moyens de règlement d'un dossier transigeant au Centre de perception fiscale. Il semble que les délais du Fonds aient diminué d'un mois, mais les vôtres, c'est toujours six mois. Pouvez-vous m'expliquer, s'il vous plaît?

M. Tessier (Jean-Guy): Oui.

Mme Barbeau: C'est facile?

● (15 h 30) ●

M. Tessier (Jean-Guy): Oui. Jean-Guy Tessier, directeur général du Centre de perception fiscale. Il faut comprendre que les délais sont directement reliés au

volume d'arrivages, hein? Et ce qu'on a vécu en 1999-2000, c'est un arrivage de 50 % supérieur à ce qui avait été prévu. Et c'est des dossiers qui étaient surtout des dossiers qui venaient du ministère de la Sécurité du revenu, quand ils ont fait leur ménage, là, au complet. Et ça a amené chez nous à peu près 7 000 dossiers dans l'organisation, dont 5 000 au CPF. Alors, tout ça est arrivé à l'intérieur de la même année. Alors là on s'est retrouvé...

Moi, je suis agréablement surpris de voir que les délais n'ont pas augmenté parce que... j'explique ça par nos gains de productivité qu'on a faits, par ailleurs. Tu sais, on mettait 24 heures à traiter un dossier avant, puis... 28 heures à traiter un dossier avant, puis on en met 14 maintenant pour traiter un dossier. Donc, ce gain de productivité là a permis de garder à peu près les mêmes délais, même avec une surcharge.

Maintenant, notre objectif, c'est pas de rester à six mois, c'est de réduire ça. Et on est passé, au cours de l'année 1999-2000, on est passé de 97 à 119 personnes au Centre et, cette année, on en a ajouté 25 autres pour contrôler cette masse-là. On s'est retrouvé à un moment donné avec 5 000 dossiers qu'on appelait, nous, sans traitement parce qu'on était pas en mesure de les traiter en 1999-2000, et actuellement ce 5 000 là, il est rendu à 1 300. O.K. Donc, avec les personnes qu'on a ajoutées, nous sommes, en tout cas, je pense, en contrôle, là, pour améliorer les délais de façon sensible. Quand on va traiter au fur et à mesure tout ce qui arrive, les délais, on les contrôle. Mais quand on a une partie de notre inventaire qu'on n'est pas en mesure de traiter, bien là les délais courent. Les délais courent, puis on les traite pas, donc ça a un impact majeur sur... Alors, c'est ce qui s'est passé, c'est ce qui explique qu'on est toujours, je pense, à rester au même niveau au niveau des délais totaux.

Et on avait une remarque également au niveau des délais de première intervention. Parce que, nous, c'est un deuxième indicateur qu'on s'est donné parce que, quand le dossier arrive de chez ma collègue, nous, on souhaite le traiter... On s'est donné un 30 jours pour les prendre en charge, mais idéalement on voudrait les traiter au fur et à mesure. Alors, nécessairement, ce délai-là aussi est affecté, et c'est ce qu'on découvre dans le rapport d'ailleurs, qui... On avait annoncé 20 dans le plan d'amélioration puis on est à 80 à peu près dans le rapport. Alors, il y a un lien là aussi avec la première intervention parce que, quand t'interviens pas dans une certaine masse de dossiers, les délais courent.

Ce qui est rassurant, c'est qu'avec les effectifs qu'on a mis en place actuellement, pour les cinq premiers mois de l'année, mon délai de première intervention au CPF, c'est 11 jours.

Mme Barbeau: Quand vous dites «première intervention», ça veut dire...

M. Tessier (Jean-Guy): C'est-à-dire dossier qui est rentré chez nous, un nouveau dossier qui est rentré chez nous depuis le 1er avril 2001, O.K.? On fait une première intervention... c'est-à-dire qu'on traite le dossier à l'intérieur de 11 jours, on le prend en charge à l'intérieur de 11 jours.

Mme Barbeau: Il y a quelqu'un qui le prend, qui le lit puis...

M. Tessier (Jean-Guy): Soit qu'on appelle le débiteur, ou on lui écrit, ou... On fait une intervention.

Mme Barbeau: O.K. Quand on parle des ETC, dans le petit tableau qu'on a là — je sais pas d'où ça vient, en tout cas, je le sais plus, on a tellement de papiers que... en tout cas — c'est marqué qu'il y a 731 ETC. Ça comprend les deux, là. C'est tout le monde, là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui, oui.

Mme Barbeau: Comme vos nouveaux employés, c'est compris là-dedans, ceux que vous venez de dire.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Mme Barbeau: O.K. L'autre question là-dessus: Est-ce que, quand vous... Vous traitez le dossier jusqu'au bout, là, j'imagine. Je sais pas comment il y a d'étapes, ça dépend des dossiers, si vous trouvez... Est-ce que vous avez des... je sais pas si je peux appeler ça des statistiques, mais ceux qui sont introuvables, tu sais, qui sont insolvable, tout ça, sont-ils comptés là-dedans ou vous les mettez à part? Je sais pas si vous comprenez ma question.

M. Tessier (Jean-Guy): C'est-à-dire que, dans le délai, ils sont dedans.

Mme Barbeau: Ils sont dedans.

M. Tessier (Jean-Guy): Le délai... tous les délais pour traiter tous les dossiers, ils sont dedans, alors les dossiers qui... c'est ça qui... Si on prend à 80 % de notre business, en gros, on est à l'intérieur du six mois. O.K.? Mais le fait qu'on a des dossiers plus compliqués à traiter, là, des gens qui sont rendus hors Québec, ou, chez nous, c'est souvent aussi des travailleurs autonomes, hein, quand ça vient chez nous, c'est parce que la retenue à la source a pas été possible — tu sais, eux vont jusqu'à la retenue à la source — alors, nous, c'est plus des ordres de paiement qu'il faut faire et, dans ces cas-là... puis des saisies judiciaires, ça prend un jugement, tu sais, donc il y a 20 % qui font beaucoup augmenter notre moyenne de délais totaux.

Mme Barbeau: O.K. J'ai une autre question. C'est peut-être la dernière. Mais là plus je parle, plus il me vient des questions. Mais mettons que quelqu'un, son dossier est traité, là, puis vous avez tout fait ce que vous pouviez pour le faire payer... J'imagine que vous avez plusieurs moyens pour faire ça, je les connais pas, mais j'imagine que vous avez toutes sortes de moyens que vous utilisez au maximum avant de décider qu'un dossier... la personne est pas trouvable ou est insolvable, vous avez tout fait, j'imagine. Bon, en tout cas, si vous en avez quelques-uns, ça m'intéresserait de les connaître. Mais, un coup que vous avez...

M. Tessier (Jean-Guy): Je peux pas les nommer, moi.

Mme Barbeau: Pas les personnes. Pas les personnes, les moyens. Ha, ha, ha! Puis, quand vous avez décidé que... — vous avez décidé... pas vous — mais que vous avez tout fait ce qu'il y avait à faire puis que la personne est insolvable ou introuvable ou... vous faites quoi avec le dossier? Parce que la personne, elle peut réapparaître quelque part dans d'autres ministères, soit par les impôts, ou les taxes, ou je sais pas, là. C'est quoi, la suite? Parce que, là...

Une voix: C'est quoi, les critères...

Mme Barbeau: Oui. Puis c'est quoi, les critères, aussi? C'est quoi qui fait qu'un dossier, vous dites: Il y a plus rien à faire, là, juste pour voir comment...

M. Tessier (Jean-Guy): Peut-être vous préciser un peu la démarche, qui est progressive. Quand on entreprend un dossier, chez nous, il y a différents moyens possibles. Le premier moyen, c'est de réessayer la persuasion, c'est-à-dire d'y aller par négociation. Et vite, vite, il y a la compensation ministérielle qui peut s'appliquer, hein; s'il y a un retour d'impôts, on peut l'intercepter. Il y a la compensation gouvernementale aussi. Pour un employeur qui attend un chèque du gouvernement, d'un autre ministère, on peut intercepter aussi, c'est un autre moyen.

Mme Barbeau: Faites-vous des couplages de fichiers, par exemple, avec la SAAQ ou la CSST?

M. Tessier (Jean-Guy): C'est-à-dire qu'en compensation gouvernementale on a une entente qui nous permet d'échanger la liste de paie à des fournisseurs qu'ont les différents ministères. Nous, on échange la liste de leurs fournisseurs pour être capables d'intercepter un chèque qui sort, s'il est en dette envers... Il faut dire que pension alimentaire a la priorité, d'ailleurs, sur la compensation, hein, c'est le premier élément qui est compensé. Parce qu'on en fait aussi pour le ministère de l'Éducation, on en fait aussi pour la Société d'habitation, on en fait pour...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais c'est les pensions alimentaires qui...

M. Tessier (Jean-Guy): C'est les pensions alimentaires qui sont les premiers... Donc, on peut pas échapper, là... Par la suite, bien, c'est les saisies qu'on a à notre disposition, soit les saisies de comptes de banque ou la saisie chez l'employeur. Ou, si c'est un propriétaire, tu peux aussi saisir les paiements de loyer. Mais c'est surtout l'institution financière et l'employeur, c'est surtout ça, les saisies qu'on...

Mme Barbeau: Les autres sont exclus ou vous vous rendez pas jusque-là?

M. Tessier (Jean-Guy): C'est-à-dire qu'on peut pas... on peut saisir des biens par la suite, O.K.

Une voix: La saisie mobilière.

M. Tessier (Jean-Guy): La saisie mobilière, puis, à certains égards, immobilière aussi.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, on en fait.

M. Tessier (Jean-Guy): Oui, oui, on en fait, oui.

Mme Barbeau: O.K. Puis, après, vous faites...

M. Tessier (Jean-Guy): Bon. Quand on a tout fait ça puis qu'on n'a pas réussi à obtenir... ou que toute notre démarche a fait en sorte qu'on n'a pas été capables de le retracer, là, notre entente avec lui, je veux dire, prévoit que le dossier est retourné chez eux et c'est eux qui assurent le suivi.

Mme Barbeau: O.K. Quand vous décidez que quelqu'un est insolvable, il y a rien à faire...

Une voix: Pas trouvable.

Mme Barbeau: Pas trouvable, insolvable, en tout cas, une de ces réponses. Mais ils ont toutes passé les étapes? C'est-à-dire que vous avez été voir jusqu'à la saisie possible puis il y avait rien ou...

M. Tessier (Jean-Guy): Ah oui!

Mme Vermette: Peu importe l'agent?

M. Tessier (Jean-Guy): On a tout essayé.

Mme Barbeau: Il y a pas une discrétion laissée à l'agent ou si vraiment tout le monde doit tout essayer?

M. Tessier (Jean-Guy): Les directives, c'est que tout le monde essaie tout.

Mme Barbeau: C'est clair?

M. Tessier (Jean-Guy): Oui, oui, dans ces cas particuliers, là, tu sais, où... C'est les plus lourds, ça, là. Parce qu'il y a beaucoup de dossiers qu'on va pas de même jusqu'à la saisie, là. Mais il y a des dossiers que, je veux dire, les directives, c'est qu'ils vont jusqu'au bout de tous les recours.

Mme Barbeau: Bien là, c'est ça que vous venez de me dire. C'est comme s'il y avait deux traitements de dossiers. C'est ça que je veux savoir. Vous dites: Il y a des dossiers qu'on voit pas...

M. Tessier (Jean-Guy): Si quelqu'un paie...

Mme Barbeau: Bien oui, s'il paie...

M. Tessier (Jean-Guy): Si quelqu'un paie avec...

Mme Barbeau: Non, ça, c'est correct.

M. Tessier (Jean-Guy): Bon, tu t'arrêtes.

Mme Barbeau: Mais, s'il paie pas, s'il est insolvable...

M. Tessier (Jean-Guy): Ah, tu vas jusqu'au bout, jusqu'à la vente des biens, c'est... Vous voyez?

Mme Barbeau: O.K. Non, c'est juste ça que je voulais savoir, s'il y avait une certaine discrétion à l'agent de prendre ou pas tel moyen?

M. Tessier (Jean-Guy): Non, non.

Mme Barbeau: Non? O.K. C'est qu'ils vont essayer toute la panoplie avant de dire: Lui, il y a plus rien à faire. C'est ça que je comprends.

M. Tessier (Jean-Guy): Oui.

Mme Barbeau: O.K. C'est beau, ça éclaircit...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Et, quand le dossier...

Le Président (M. Kelley): O.K. Continuez, Mme la sous-ministre.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Excusez, je veux juste dire... Ce que Jean-Guy disait, c'est qu'à la fin, si on fait toute la série de procédures puis finalement il y a rien, le dossier retourne à la direction principale et, occasionnellement, eux vont refaire un retour pour voir si la situation a pu changer, ce qui fait en sorte qu'on puisse aller chercher de l'argent. Et là on va recommencer...

Mme Barbeau: Vous le rembarquez dans le...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On va le rembarquer.

● (15 h 40) ●

Mme Picard (Mireille): Il restera aussi toujours... La compensation gouvernementale et la compensation ministérielle resteront toujours actives. Ça veut dire que, si, à un moment ou un autre, ce débiteur-là a droit à un remboursement d'impôts, nous, même s'il est considéré introuvable, insolvable, on va accaparer immédiatement. Ça fait que ce moyen de perception-là est actif tout le temps, tout le temps. Parce que vous savez que ces dettes-là, même s'ils sont insolvable, comme elles sont dues à un créancier, on peut rien faire, on peut pas les radier. Donc, ils sont toujours redevables.

Mme Barbeau: La dernière... là, c'est vrai.

Le Président (M. Kelley): Très rapidement parce qu'il y a d'autres collègues qui attendent.

Mme Barbeau: C'est vrai. Est-ce qu'il y a un pourcentage... Est-ce que vous avez un pourcentage... C'est quoi, le pourcentage de ces dossiers-là insolvable, à date? Le savez-vous? Juste pour nous donner une idée s'il y en a beaucoup, là...

M. Tessier (Jean-Guy): Je l'ai pas avec moi.

Mme Barbeau: Bien, vous pourrez nous le donner par après.

M. Tessier (Jean-Guy): C'est marginal, dans mon esprit à moi, là. C'est marginal, là.

Mme Vermette: On l'espère.

M. Tessier (Jean-Guy): C'est peut-être 5, 6, 7 %, je sais pas, là, mais...

Mme Vermette: Mais, marginal... C'est beaucoup, ça, malgré tout. Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On pourra vous donner l'information. On va vous donner l'information.

Mme Vermette: Ha, ha, ha! Parce que, là, c'est vital. Le marginal devient vital.

Mme Barbeau: Oui, mais, ça, c'est quasiment sur le BS.

M. Tessier (Jean-Guy): Quand on n'est pas capable de retracer...

Le Président (M. Kelley): Ça va? M. le député de Marquette.

Saisie-arrêt des sommes versées par le gouvernement fédéral

M. Ouimet: Question assez rapide concernant la procédure de saisie-arrêt de sommes d'argent en provenance du fédéral. Encore une fois, à Montréal, on semble appliquer moins souvent cette procédure-là qu'à Québec, là, au niveau du Centre de perception fiscale. Est-ce qu'il y a des raisons pour lesquelles Montréal semble agir différemment de Québec là-dessus?

M. Tessier (Jean-Guy): Alors, à ce niveau-là, je dirais d'abord qu'à Montréal, ils en font, ils en font, des saisies-arrêts au fédéral, mais pas nécessairement, je dirais, au même moment que Québec. La stratégie, à Montréal, dans un premier temps, c'est de faire le maximum à essayer d'obtenir le paiement avec un échange ou avec une négociation. O.K.? Et par la suite, s'ils doivent l'utiliser, ils vont l'utiliser. Bon.

Si on regarde l'ensemble des résultats comparables entre Québec et Montréal, les résultats sont les mêmes, c'est-à-dire que ça prend... Le résultat, je veux dire, les gains sont les mêmes et le temps pour traiter un dossier sont les mêmes. Donc, je dirais, la façon de procéder ou la stratégie d'intervention à Montréal par rapport à Québec donne le même résultat. Donc, dans ce sens-là, il y a une équité entre les deux, O.K.? Bon.

Puis, quand on est dans une organisation comme ça, c'est pas mauvais nécessairement de tester des façons différentes de faire pour voir s'il n'y en a pas une qui est plus efficace que l'autre. Alors, à Québec, je dirais, on pèse plus vite sur la gâchette, dans un cas où

ça s'applique, une saisie au fédéral. Bon. Puis je dirais aussi, si ça peut vous rassurer...

M. Ouimet: À Montréal, on semble être moins vite.

M. Tessier (Jean-Guy): À Montréal, on tente d'y aller en négociation, je dirais, dans un premier temps. O.K.? Et, quand on regarde le résultat à la fin de toutes les... la façon qu'intervient Montréal, ça donne les mêmes résultats, donc on se dit... Bon. Mais, tout ceci étant dit...

M. Ouimet: Toujours pour le fédéral, là, toujours pour les sommes en provenance du fédéral?

M. Tessier (Jean-Guy): Oui.

M. Ouimet: Le même résultat?

M. Tessier (Jean-Guy): C'est-à-dire...

M. Ouimet: À Québec comme à Montréal?

M. Tessier (Jean-Guy): Non, non, non. Bien, non, pas ce moyen-là.

M. Ouimet: Bien, c'est de ça que je parle.

M. Tessier (Jean-Guy): Mais, je dirais, quand tu cumules l'ensemble des moyens qu'utilise Montréal pour régler un dossier...

M. Ouimet: Mais je parle juste d'un seul moyen, là, la saisie-arrêt des sommes en provenance du gouvernement fédéral. Je vous questionne juste là-dessus. Pourquoi c'est différent à Montréal par rapport à Québec?

M. Tessier (Jean-Guy): Bien, je vous le dis. On l'utilise moins souvent parce qu'on règle certain nombre de dossiers en ententes de... en négociant, qui exigent plus par la suite de faire la saisie-arrêt au fédéral parce que l'entente est intervenue avant.

M. Ouimet: On croit plus à la négociation, à Montréal, alors qu'à Québec on est plus vite sur la gâchette.

M. Tessier (Jean-Guy): C'est-à-dire que la pratique...

M. Ouimet: J'essaie de comprendre, là.

M. Tessier (Jean-Guy): Oui, oui. La pratique, à Montréal, est un peu différente dans l'intervention.

M. Chagnon: Quick shooters, in Québec City!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que, si je peux me permettre d'ajouter, ce qu'on est en train de faire puis ont commencé les deux

directions générales ensemble, c'est d'évaluer l'efficacité des différents recours. On n'a pas... Je suis pas capable aujourd'hui de vous dire: Tel recours a rapporté tant, parce que parfois c'est un cumulatif de recours qui fait en sorte que finalement il y a un montant qui se paie. Alors, ce qu'on est en train de faire, les deux ensemble, c'est d'évaluer l'ensemble des recours qui ont été pris et à Québec et à Montréal pour voir quelle est l'efficacité de chacun de ces recours-là. Et, après ça, ça devrait venir influencer notre façon d'intervenir également en matière de perception. On a maintenant un historique qui est suffisant, ce qu'on n'avait pas avant. On a testé nos approches. On a maintenant un historique qui est suffisant, cinq ans, pour savoir, et là on peut être en mesure de voir comment... quelle est la meilleure approche.

M. Ouimet: Et après vous faites quoi? Vous...

Une voix: Parce que, ici, on est dans la capitale, comme dans «peine capitale».

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Ouimet: Mais, après coup, vous faites votre évaluation, vous émettez des directives, et là vous dites, après un certain délai, là, vous y allez avec...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, ça peut nous amener à dire: Bien, recommencez plutôt par tel type de recours ou continuez dans la négociation. Parce qu'on s'aperçoit, quand on évalue, qu'effectivement c'est très rentable d'envoyer faire un premier effort de négociation. Donc, comme dit Jean-Guy, on essaie différentes approches pour nous permettre d'aller chercher celle qui va être la plus performante par la suite.

M. Tessier (Jean-Guy): J'ajouterais à cela une précision, c'est que le gouvernement fédéral est en train de modifier sa loi, et, semble-t-il, dans un avenir assez rapproché, ça pourra constituer seulement des interventions administratives et non pas judiciaires. Alors là c'est beaucoup moins compliqué, ça exige pas l'intervention des tribunaux. Et là on pourra le faire beaucoup plus sereinement et de façon identique partout, là.

M. Ouimet: Êtes-vous à la veille d'une telle entente? Est-ce qu'il y a des négociations?

M. Tessier (Jean-Guy): J'ai pas les échéanciers avec moi, mais on disait que c'était pour l'année prochaine, je pense, d'être en force, pour être capable, c'est-à-dire, de traiter ça de façon beaucoup plus simple, que ça devienne une mesure administrative plutôt que judiciaire.

M. Ouimet: Mais l'entente est conclue ou l'entente n'est pas conclue, là?

M. Tessier (Jean-Guy): Bien, je pense... Non, c'est une modification à la loi du fédéral.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Législative.

M. Ouimet: Ah! c'est législatif, oui.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...législative fédérale.

M. Ouimet: O.K. Ça va.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Westmount—Saint-Louis.

Processus de traitement des dossiers (suite)

M. Chagnon: M. le Président, pour revenir à ce délai moyen de règlement de huit mois, dont six mois qui vient du Centre de perception pour des mauvais débiteurs, des débiteurs négligents, M. Tessier nous a expliqué qu'il y avait eu un gros inventaire de mauvais cas, de 5 000 cas dans l'année, et qu'il avait passé 3 700 de ces cas, si j'ai bien compris, puisqu'il en resterait 1 300. Donc, vous avez 20 à 25 ETC de plus cette année qui s'en viennent pour régler ces cas-là. Ça devrait être fait relativement rapidement. Si vous avez 1 300 cas sur lesquels vous passez 14 heures par cas, ça fait 18 200 heures en tout et partout, 18 200 heures/année; une dizaine de personnes à 2 500 heures/année, ça fait 25 000 heures; ça fait que sept, huit personnes/année vont régler la fin de votre «backlog».

C'est quoi, vos échéances pour partir de six mois ou vous rendre à trois mois, puisque vous avez dépassé... vous avez passé de 28 heures par cas à 14 heures par cas par productivité de 50 %? Donc, je peux présumer que vous allez passer de six mois à trois mois avant longtemps. C'est quoi, votre échéance pour arriver à ça?

M. Tessier (Jean-Guy): Notre échéance pour la première intervention à 30 jours dans 100 % des cas, c'était...

M. Chagnon: Ça m'achale un peu, ça. Je vous arrête, là...

M. Tessier (Jean-Guy): ...avril, avril 2002.

M. Chagnon: Je vous arrête là, M. Tessier, ça m'achale un peu. Une première intervention dans un cas, c'est pas un chèque qui arrive chez la madame qui a besoin de cet argent-là?

M. Tessier (Jean-Guy): Non.

M. Chagnon: Mais c'est d'avoir fait un téléphone, ou d'avoir écrit une lettre, ou d'avoir...

M. Tessier (Jean-Guy): Là on l'a prise en charge.

M. Chagnon: Oui, mais c'est une prise en charge qui est assez sommaire pour la personne qui attend le chèque.

M. Tessier (Jean-Guy): En tout cas, je veux dire, on est proche des recours, là. Quand on est rendu chez nous, là, on revient un peu pour voir...

M. Chagnon: Ah! bien, peut-être que vous pourriez nous expliquer c'est quoi, le processus exactement, parce que la prise en charge là, ça amène pas un oeuf ou un déjeuner le matin dans la famille qui en a besoin, si je comprends bien.

Le Président (M. Kelley): Et peut-être voir s'il y a des chiffres sur le taux de réussite d'une première intervention. Dès qu'il y a une lettre, un téléphone, est-ce que le tiers des cas sont réglés, le quart? Je sais pas si vous avez une idée ou des données à chaque étape. Avant d'aller plus loin dans les démarches de recours, est-ce qu'on peut... Dès que le Centre de perception prend contact avec un débiteur, c'est quoi, le taux de réussite?

M. Tessier (Jean-Guy): La première intervention, c'est un contact avec le débiteur, c'est soit par téléphone ou soit par écrit. O.K.? Le taux de réponse est à peu près équivalent dans les deux types d'intervention. Il y a à peu près 25 % des gens qui nous proposent quelque chose. Ça veut pas dire...

Une voix: ...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Tessier (Jean-Guy): Ça veut pas dire qu'on a l'entente totale, là, mais... Parce qu'on a parlé tantôt qu'il y aurait des arrérages, puis il y avait la pension courante, puis il y avait les sûretés. Bon. Mais...

M. Chagnon: ...par semaine, tout le temps.

Des voix: Ha, ha, ha!

● (15 h 50) ●

M. Tessier (Jean-Guy): Ce qu'on peut dire, c'est que la première intervention, ça constitue une intervention auprès du débiteur. Donc, ils entendent parler de nous, et le fait... Ce qui donne un résultat comme ça, je pense, à Montréal, dans une approche de négociation, c'est l'effet d'être rendu au Centre de perception fiscale. Ça a une espèce d'effet psychologique chez les gens et il y en a un certain nombre, un pourcentage, là, qui règlent, parce que, là, ils se disent: C'est sérieux, c'est rendu au Centre de perception fiscale. O.K. Donc, il y a un effet, puis c'est ça qu'on essaye d'utiliser au maximum, là.

M. Chagnon: C'est quoi, ce pourcentage là, là?

M. Tessier (Jean-Guy): 25 %, comme on vous disait tantôt.

M. Chagnon: 25 %.

M. Tessier (Jean-Guy): Oui, c'est ça. Bon. Maintenant, pour revenir à l'indicateur, moi, je pense plutôt... Oui.

Le Président (M. Kelley): 25 %. Quand on dit 25 %, est-ce qu'on doit comprendre que c'est 25 % réglés ou 25 % où au moins il y a une offre de payer 50 \$ par semaine, ou je sais pas, mais...

M. Tessier (Jean-Guy): Ils nous proposent...

Le Président (M. Kelley): Il y a comme une proposition...

M. Tessier (Jean-Guy): Une proposition.

Le Président (M. Kelley): ...qu'on ne doit pas confondre avec un règlement de différend.

M. Chagnon: 25 \$, un poulet, deux cordes de bois...

M. Tessier (Jean-Guy): Non, mais il y a un certain nombre de cas que ça va couvrir. Ça va couvrir le total mais pas l'ensemble des cas, là.

Le Président (M. Kelley): Non, non.

M. Tessier (Jean-Guy): C'est une première intervention. Mais il y en a que ça se règle définitivement là.

Le Président (M. Kelley): Oui.

M. Tessier (Jean-Guy): Définitivement. Tu sais? Mais ça amorce la discussion avec le débiteur. Dans certains cas, ils règlent ça tout de suite. Et là on me signale que c'est à ce moment-là aussi que débute la notion d'analyser la capacité de payer des gens. O.K. C'est à ce moment-là que le débiteur, je dirais, défile sa situation et nous permet de voir jusqu'à quel point il est en capacité ou pas. Mais, nous, c'est le jugement qui détermine notre départ, notre base de discussion. Vous aviez un jugement, donc...

M. Chagnon: Pour du monde qui paie pas d'impôt, le Centre de perception fiscale doit pas être bien, bien épeurant?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Tessier (Jean-Guy): Ah, bien quand t'es rendu dans une agence de perception, que ce soit pour Hydro, que ce soit pour le Bell ou que ce soit... ça a un effet. Ça a un effet, on le sent, nous, on le réalise dans nos interventions.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): J'aimerais juste ajouter un élément. Quand on parle du délai de règlement du dossier, il faut voir que c'est le délai pour régler au complet le dossier. Mais il rentre des sommes d'argent. Au fur et à mesure que Jean-Guy, que les agents peuvent agir, il rentre des sommes d'argent, et ces sommes-là sont immédiatement retournées à la créancière au fur et à mesure qu'elles rentrent. Alors, ça veut pas dire qu'un créancier ou une créancière va attendre six mois ou huit mois avant d'avoir un sous de perception, là. Alors, au fur et à mesure qu'il rentre des sommes, c'est versé immédiatement au créancier.

M. Chagnon: Puis il y a un chèque, il y a un paiement, un paiement qui est fait avec le ministère de

la Sécurité sociale pour financer, diminuer ou modifier, en tout cas...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, les gens qui sont à l'aide de dernier recours, bien, effectivement on ajuste, l'aide sociale ajuste son paiement en fonction de ce qu'on est capable d'aller chercher comme pension.

M. Chagnon: Et c'est dans combien de temps que ça va prendre trois mois?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Tessier (Jean-Guy): Je vous dirais que je regarde plutôt un indicateur de pourcentage d'atteinte à l'intérieur d'un deux mois ou d'un trois mois, parce que 100 %, ce sera toujours un chiffre qui va être, d'après moi, assez élevé parce qu'il y a des cas très lourds, hein, sur lesquels on n'a pas trop de contrôle sur les échéanciers. Quand il s'agit d'intervention des tribunaux, tu sais, puis de rechercher quelqu'un qui est hors Québec, puis tout ça, c'est des cas lourds, ça, puis c'est peut-être 20 % de notre affaire. Peut-être essayer de garder les deux, là, hein, un délai total moyen pour toutes les interventions qui se passent chez nous et peut-être un pourcentage d'atteinte à l'intérieur d'un trois mois, ou quelque chose comme ça.

M. Chagnon: Avez-vous déjà songé à faire affaire avec des agences de perception privées, en sous-traitance?

M. Tessier (Jean-Guy): Bien, je pense que, ça, il y a déjà eu des échanges de faits. Je vous dirais que, en tout cas, l'importance qu'on accorde à la confidentialité des renseignements qui sont traités nous a empêchés jusqu'à maintenant d'aller signer des contrats à l'extérieur pour faire faire la perception, d'autant plus qu'on a quand même, nous... dans nos rapports annuels, on rend compte de ça. Ils savent très bien comment ça coûte du dollar perçu dans notre organisation, et je pense que c'est assez comparable au privé.

M. Chagnon: Je sais pas. Je sais que l'Éducation le fait, le ministère de la Justice le fait. Pourquoi vous le faites pas, vous y pensez pas?

M. Tessier (Jean-Guy): Mais ça a pas donné des bons résultats partout, hein?

M. Chagnon: Non?

M. Tessier (Jean-Guy): Au ministère de la Sécurité du revenu... Ça dépend du type de créance, hein?

M. Chagnon: D'un autre côté, tu paies sur commission, alors, s'ils sont pas bons, tu paies pas, c'est tout.

M. Tessier (Jean-Guy): Oui.

Analyse comparative de l'efficacité du régime (suite)

M. Chagnon: Dernière question en ce qui me concerne. On a parlé de l'Ohio tout à l'heure comme étant un critère de référence pour essayer de faire... établir des parallèles entre les régimes. C'est quoi, encore, la population de l'Ohio? Il y a quelques grandes villes comme Cleveland, Akron puis... Mais la population générale de l'Ohio, ça doit être à peu près comparable à ici, 5, 6 millions, 6, 7 millions?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je suis pas en mesure de vous donner l'information.

M. Chagnon: Mais, quel est leur budget? Quel est leur nombre d'ETC qui travaillent là-dedans? Vous nous avez donné quelques statistiques qui sont bonnes, mais est-ce qu'on a d'autres statistiques concernant l'Ohio?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On est en train de regarder ça, ce sera pas long. Il faut chercher, là.

M. Chagnon: Remarquez que c'est pas nécessaire de me les donner aujourd'hui. Vous pourriez très bien les envoyer au Secrétariat de la commission, qui nous les fera parvenir.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On pourrait vous les envoyer. On pourrait vous les envoyer, oui, tout à fait. On pourra vous donner une comparaison entre les deux régimes pour que vous puissiez voir les différences.

M. Chagnon: Je cherche pas à vous embêter, au contraire.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): O.K. On va vous l'envoyer.

M. Chagnon: Mais amenez-nous ETC, budget, budget en dollars canadiens, évidemment. Si c'est du dollar américain qu'on... ça me fait rien de faire la différence, mais, si c'est en dollars américains, dites-nous-le que c'est en dollars américains, c'est tout.

Taux de perception et délais de traitement des dossiers (suite)

Le Président (M. Kelley): Avant de céder la parole à Mme la députée de Marie-Victorin, je veux juste un peu revenir sur la question du député de Westmount—Saint-Louis au départ, sur les chiffres. Parce que, moi, j'ai le document ici, le rapport sur l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires de novembre 2000, qu'on a pris sur le site Web. Et la deuxième section, c'est le programme de perception des pensions alimentaires, et je pense que c'est à la page 17, mais je devine, parce qu'il n'y a pas de numéro sur le site Web, alors... Et on a un tableau 1 qui me donne un volume de dossiers. Et peut-être, vous pouvez mettre les choses un petit peu au

clair — si on peut demander une note de service — parce que je regarde le total, je comprends les trois catégories des pensions alimentaires qu'il y a à gauche, mais je prends la colonne à droite, total, alors il y a 89 940 dossiers ouverts. Ça, c'est vraiment notre clientèle. Parce que, après ça, les 20 179 sont des pensions ou les ordonnances qui ont pris fin. Alors, je sais pas trop pourquoi ils sont toujours là, parce que, si c'est terminé, c'est terminé, et...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais on a pu avoir à les traiter, ces dossiers-là. Alors, ils ont pris fin, ils ne sont plus... Au 30 juin, ils étaient en dehors du régime...

Le Président (M. Kelley): O.K. Mais dans l'année en cours...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...mais on a eu à les traiter à un moment donné dans le régime.

Le Président (M. Kelley): O.K. Et le 6 300...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Et les dossiers exemptés...

Le Président (M. Kelley): ...c'est le consentement des deux d'être à l'extérieur du système?

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

Le Président (M. Kelley): Et ajoute à ça le 11 000, qui sont les ententes précédentes, avant 1995, qui sont également à l'extérieur du système.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Les dossiers... les 11 000 non assujettis, là, ceux-là, on ne les traite pas, ils sont à l'extérieur du système.

Le Président (M. Kelley): Complètement.

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

Le Président (M. Kelley): Et ça, c'est avant 1995 ou...

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

Le Président (M. Kelley): ...par la personne qui demeure à l'extérieur.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est ça. C'est souvent des modifications de jugement qui nous arrivent pour un dossier antérieur à 1995, mais dans lequel il y a pas de défaut de paiement. Alors, c'est pas des dossiers qui sont assujettis qu'on va traiter.

M. Chagnon: ...informé qu'il y a une augmentation ou diminution de la pension.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): De la pension, c'est ça.

Le Président (M. Kelley): Alors, au niveau de notre calcul de taux de recouvrement, c'est vraiment le 89 940; ça, c'est les dossiers actifs.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Nous autres, on travaille... dans le moment, on a... Bon. Si je prends la colonne qui est là, le 116 000 dossiers qui est là, c'est des dossiers sur lesquels on a eu à intervenir parfois plus simplement. Si je pense aux dossiers exemptés, c'est pas une grosse intervention. D'autres dossiers qu'on a en cours dans le moment, eux autres, c'est plus continu. Il y en a pour lesquels on est intervenu et d'autres qui sont fermés. Mais il y a eu des actions qui ont été posées, et, dans ces dossiers-là, on a collecté des sommes qui sont parfois sur une durée de cinq ans, qui sont parfois sur une durée d'un an ou deux ans, ça dépend à quel moment le dossier est entré chez nous.

Le Président (M. Kelley): Mais, pour mieux comprendre... C'est ça qui est peut-être le problème. Pour mieux comprendre le taux de perception, pour moi, le bassin le plus intéressant, c'est le 89 000, si j'ai bien compris.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui, oui.

Le Président (M. Kelley): On cherche. Parce qu'on parle beaucoup des chiffres mais l'objectif, c'est quand même de bien nourrir les enfants.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Le Président (M. Kelley): Alors, je parle, notre bassin total, c'est le 89 940. Je vois, dans le document du Vérificateur général, que c'est plus ou moins la même date, mais, ça... Paragraphe 6.138, le 3 août 2000 — alors, un petit peu après — il y avait 16 749 dossiers chez M. Tessier. Alors, dans la même année, un mois après, il y avait à peu près 17 000, j'imagine, de ces 89 000 dossiers chez M. Tessier. Est-ce que c'est la bonne façon d'interpréter ces tableaux?

● (16 heures) ●

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que, dans les dossiers ouverts, il y en a un certain nombre qui s'en vont au Centre de perception fiscale, effectivement.

Le Président (M. Kelley): Oui.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Le 17 000, là, il faudrait que je voie. C'est 17 000 à un moment donné ou...

M. Tessier (Jean-Guy): C'était au 3 août 2000.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Au 3 août 2000...

Le Président (M. Kelley): Un mois après.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...il y avait 16 749 dossiers. Ça veut dire qu'il y a des chances de penser que c'est sur le 89 000. Est-ce que ça se peut? C'est ça, hein? Oui, sur le 89 000.

Le Président (M. Kelley): Parce que j'essaie de juste comprendre, par chaque catégorie, combien de dossiers.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): O.K.

Le Président (M. Kelley): Est-ce que je peux comprendre: le 30 juin, sur le 89 000, 72 000 étaient dans le système, tout le monde est payé, ça marche, et c'est le 17 000 où il y a un problème? Chiffres ronds

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je pense que oui, hein? Oui, c'est ça. Oui.

Le Président (M. Kelley): O.K. Alors, ce qui donne, je pense, un chiffre autour du 82 % qui a été évoqué, en 2000, un taux de perception de 82 %?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce qu'on pourra faire... Vous parliez de... C'est parce qu'on l'a pas calculé comme ça, nous, notre taux de perception, là, mais...

Le Président (M. Kelley): Non, non, non, mais j'essaie de comprendre le taux de perception. Il y a beaucoup... Comme le 20 000, qui est le chiffre des pensions qui ont pris fin, ne m'intéresse pas, honnêtement, parce que ça a pris fin.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est fini.

Le Président (M. Kelley): Pour vos fins à vous, peut-être qu'il y a un intérêt de le garder là, mais qu'est-ce qu'on cherche, comme législateur, c'est le meilleur... Alors, on a les 17 000 chez M. Tessier qui demeurent notre problème, si j'ai bien compris. Parce que, ma prochaine question, je veux mieux comprendre, mieux connaître ces personnes. Les 17 000 chez M. Tessier, le 3 août, vous avez un autre chiffre aujourd'hui, M. Tessier, sans doute, mais ils sont qui? Et comment est-ce qu'on peut... C'est quoi, le portrait? Parce que, j'imagine, une perception à 100 % est impossible parce qu'il y aura toujours les personnes qui, après le jugement de la Cour, ont perdu leur emploi, ont quitté le Québec, même le Canada, sont sur un bateau, aux Caraïbes, on sait pas trop où, et on va...

Une voix: ...

Le Président (M. Kelley): Peut-être pas Afghanistan.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Mais on va jamais trouver ce monde-là. Alors, si on peut avoir une meilleure idée du portrait de l'ensemble... J'essaie de le mettre ensemble à partir de deux tableaux différents,

mais peut-être juste pour nous aider un petit peu plus, pour voir, à l'intérieur du système: aujourd'hui, sans intervention de M. Tessier, c'est x % où on trouve l'employeur... Il y a un versement par la paye à toutes les deux semaines, ou je sais pas trop quoi, alors, ça va. Il y a un autre pourcentage où, malheureusement, ça prend l'intervention des équipes de M. Tessier. Et, même si... Vous, M. Tessier, vous pouvez dire aux membres de la commission: Dans 25 % des cas, vraiment, une lettre ou un appel de téléphone est suffisant pour... Et sinon, de nous donner un meilleur portrait des personnes qui ne payent pas. Parce que, au bout de la ligne, c'est ça, les personnes qui sont les plus intéressantes pour nos fins à nous, parce qu'ils demeurent le problème.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): O.K. On va vous préparer un tableau puis une note explicative qu'on va essayer de faire les plus clairs possible pour expliquer les différents chiffres et les calculs qu'on fait quand on dit qu'on a un taux de perception de tel pourcentage, comment on calcule ça, comment on fait pour en arriver là. Et on va essayer de faire le portrait le plus juste possible de ce qu'on a au niveau de la perception. Je pense, ce qui ajoute... qui rend pas simple le dossier, c'est quand on parle des 17 000, par exemple, qui sont au Centre de perception fiscale. Il y a, dans ça, des dossiers qui sont là pour la pension courante, les arrérages, et tout le kit. Il y en a d'autres qui sont là juste pour la sûreté. Il y en a d'autres qui sont là juste pour les arrérages parce que la pension courante se paie bien. Donc, les dossiers peuvent être travaillés aux deux endroits. Alors, vous avez tout à fait raison, c'est pas évident de toujours se comprendre dans les chiffres.

Le Président (M. Kelley): Non, parce que je compare, dans le même document, la page 21, *Taux de perception par catégorie de dossiers*, qui me donne des chiffres complètement différents, plus bas. Et j'essaie d'arrimer ça avec les chiffres du Vérificateur général, avec vos chiffres à vous et... Et ça, c'est un tableau où on voit, dans certains domaines, le taux de perception, dans les 60, d'autres, c'est 80, d'autres, c'est 75. Alors, j'essaie de mieux comprendre qui paye, qui ne paye pas, et c'est quoi, le résultat de l'effort important que le gouvernement a fait pour chercher ce montant. Parce qu'on a vu, avec un ajout d'effectifs, les budgets supplémentaires, il y a un effort, mais on essaie de calculer les résultats aussi. Et, à travers les documents de travail, ici, c'est pas évident. Et, s'il y a moyen de mettre ça un petit peu au clair pour les membres de la commission, je pense que ça peut nous aider à mieux évaluer l'effort qui a été fait.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): O.K. On va vous préparer la note, parce que ce que je m'aperçois, c'est que, quand je regarde la base de calcul du Vérificateur général, c'est pas la même base de calcul. Les deux sont bonnes mais mesurent des choses différentes. Donc, on va faire les comparaisons puis on va vous expliquer, puis on va essayer de vous faire le portrait le plus juste possible et dans le moins de pages possible sur la situation.

Le Président (M. Kelley): Non, non, mais c'est juste parce que je pense qu'on veut...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je comprends. Oui, tout à fait.

Le Président (M. Kelley): C'est toujours dans l'objectif de mieux comprendre le problème.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Tout à fait. Oui.

Le Président (M. Kelley): Et je suis conscient que — et je sais pas si M. Tessier a le chiffre précis — peut-être il y a un 5 % ou un 7 %, oublie ça, on peut avoir la meilleure loi au monde, on va jamais trouver l'argent dans la poche de ces personnes ou on va jamais trouver ces personnes. Alors, je sais pas si on a une évaluation du nombre de personnes à l'intérieur des 90 000 ou des 100 000 dossiers, mais il doit y avoir un noyau dur qui est là, qu'on peut modifier la loi x fois et ça va rien changer. Mais ça peut nous aider d'évaluer les mesures.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Tout à fait.

Le Président (M. Kelley): Ça va peut-être nous amener à une autre question qui va aller plus loin, qu'il y a d'autres provinces qui ont joué avec d'autres mesures pour inciter le monde à payer, soit la saisie des permis de conduire ou...

M. Chagnon: Vous m'amenez à poser la question parce que tout à l'heure on disait... on avait 45 % des gens qui payaient sans contraintes. À partir du moment où il y a eu... on s'est occupé... où ils ont commencé à mettre des contraintes, avec 100 ETC, on est passé de 45 à 74; on est rendu à 800 ETC, on est passé de 82 à 90, en tout cas, on joue là-dedans, là. Mais ça serait pas plus simple d'avoir une mesure que vous pourriez suggérer au gouvernement, en termes de modifications de législation, pour dire: Si on avait telle ou telle ou telle contrainte, on aurait peut-être besoin rien que de 400 ETC pour arriver à un modèle où on aurait 92, 95, 96 % de taux de succès?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce qu'on s'est dit qu'on voulait faire avant de... Le préalable à ça, c'était de faire l'évaluation dont je parlais tout à l'heure, l'évaluation de nos recours, la performance de nos recours. Et, sur la base de cette évaluation-là, bien, on peut arriver à faire une proposition d'un certain nombre de recours supplémentaires qu'on n'utilisent pas dans le moment parce qu'on peut pas les utiliser. On en utilise un certain... Certains incitatifs que Jean-Guy a pas parlé tout à l'heure, c'est les passeports, par exemple. On fait des retraits de passeports. C'est permis. On a le pouvoir de le faire. Ça a son efficacité pour ceux qui désirent voyager, évidemment. Le retrait du passeport est un incitatif important. Est-ce que le retrait du permis de conduire, c'est une forme de recours que le gouvernement veut bien faire? Bien, nous, on va évaluer la capacité, la performance de nos recours puis, après

ça, on va regarder les recours supplémentaires qui pourraient être mis en place.

M. Tessier (Jean-Guy): L'information à son crédit.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): L'information à son crédit. Il y a toutes sortes de possibilités.

Des voix: ...

Le Président (M. Kelley): Après, si on peut ajouter à ça: Est-ce que, chez vous, on a analysé le résultat? Je pense qu'on a avancé le chiffre, ce matin, que huit provinces sur 10 ont fait le... on peut saisir le permis de conduire. Est-ce que c'est efficace comme moyen? Est-ce que quelqu'un chez vous a fait une étude pour voir: Est-ce que ça donne les résultats ou non? Moi, ça m'est égal parce que j'ai pas de permis de conduire et...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): ...je suis un homme heureux, marié. Mais est-ce que c'est efficace comme mesure?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce qu'on me dit, c'est que, dans les autres provinces, c'est une mesure qui est efficace. C'est...

M. Chagnon: ...

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On n'a même pas besoin de le retirer, juste dire qu'on va le retirer. Juste le fait de dire que le permis risque d'être retiré, c'est un incitatif important. Alors, dans les autres provinces, c'est effectivement une mesure qui est efficace.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Marie-Victorin.

Mécanisme de versement des avances (suite)

Mme Vermette: Oui. Moi, je voudrais revenir sur un des aspects en organisation du travail en ce qui concerne les avances. Il semblerait qu'il y a 700 dossiers dans lesquels vous dépassez la norme de 1 500 \$ pour des avances malgré que le jugement soit rendu. C'est dû à quoi? Est-ce que c'est parce que, c'est justement, les informations se rendent pas, on regarde pas les dossiers, je sais pas? Mais qu'est-ce qui se passe qui fait que 700 personnes risquent d'être pénalisées jusqu'à un certain moment donné, hein?

● (16 h 10) ●

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Dans ces dossiers... Il y a différentes situations qui expliquent qu'il y a ces 700 dossiers là sur lesquels on dépasse le 1 500 \$ des avances. Entre autres choses — je vais vous donner un exemple simple — quand il y a eu le verglas, le montant des avances a été monté à 2 000 \$. À ce

moment-là, on a suivi dans l'application et on a permis des avances jusqu'à 2 000 \$. Il y a certaines de ces avances-là qui sont plus difficiles à récupérer et qui sont encore... qui sont dans ce bassin de 700 là. Je vous dirais que, quand on a mis le plan d'amélioration en oeuvre, à l'automne 1998, on a été beaucoup plus serrés, beaucoup plus rigoureux sur tous nos processus de travail et sur toute notre façon de fonctionner. Il y a, dans ce 700 là, des dossiers antérieurs à cette période-là qui ont pu, pour toutes sortes de raisons, nous échapper à ce moment-là et faire en sorte que l'avance soit un peu plus élevée, parce que, par exemple, on a excédé un peu, par exemple, la période où on faisait confiance à l'employeur que la somme allait nous revenir. Donc, ces 700 là sont constitués de vieux dossiers qui ont différentes situations de cette nature-là. On travaille pour diminuer ça. Ah, il y a les jugements rétroactifs aussi. Bon, ça, il y a dans ça des dossiers de jugements rétroactifs.

Mme Vermette: Ça, c'est un autre problème.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est le problème dont on discutait tout à l'heure. Alors, il peut rester des avances dans ces dossiers-là. Alors, évidemment que ce qu'on s'est occupé, c'est que nos procédures fassent en sorte que ça se produise...

Mme Vermette: Le moins possible?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...le moins possible. Et je peux même vous dire que nos agents reçoivent un signal du système informatique. Quand on est rendu à 1 000 \$ d'avance dans un dossier, même si le maximum est de 1 500, nos agents reçoivent un signal dans le dossier de façon à ce qu'ils sont obligés de faire une intervention pour permettre que l'avance augmente. Alors, ça les oblige à soit contacter le débiteur pour voir qu'est-ce qui se passe ou l'employeur pour voir qu'est-ce qui se passe. Donc, on a mis des mesures de sécurité supplémentaires pour faire en sorte que nos avances montent pas à 1 500. Et la moyenne n'est pas à 1 500. Il faut bien voir que la moyenne des avances n'est pas à 1 500. C'est plus autour de 300, 400. C'est plus dans ces chiffres-là, 400, 500 \$, en moyenne, les avances que de l'ordre du 1 500.

Retenue sur le salaire et pénalités en cas d'infraction de la part d'un employeur

Mme Vermette: Et vous avez parlé tantôt des employeurs, justement. Alors, il y a des bons employeurs, mais il y en a d'autres encore que, malgré qu'ils reçoivent un avis de retenue de salaire, prennent du temps encore, tardent encore avant de retenir le salaire; donc, aussi d'autres conséquences. Avez-vous envisagé des frais ou des pénalités pour ce genre d'employeurs là, malgré que vous avez fait une intervention, une très bonne intervention, puisque vous avez diminué, vous êtes passés de 20 à 9 %? Mais, malgré ça, est-ce que c'est un noyau dur, ce 9 % là? Est-ce que vous avez été capables d'analyser ce 9 % là? Et quelles sont les meilleures interventions par rapport à ce groupe, cette strate-là qui existe?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce noyau, comme vous dites, c'est 107, 107 entreprises sur un total de 17 000 employeurs avec lesquels on fait affaire. L'attitude du ministère avait été jusqu'à maintenant une attitude où on disait: Je pense qu'il faut informer, c'est nouveau. Les employeurs, généralement... notre expérience avec ce monde d'employeurs là, c'est qu'ils sont de bonne foi puis ils veulent bien s'acquitter de leurs responsabilités. Alors, nos gens, nos stagiaires en droit ont fait des interventions auprès des employeurs, dans le monde des employeurs pour leur expliquer c'étaient quoi, les objectifs du programme, pourquoi c'était important qu'ils fassent le prélèvement et pourquoi c'était important qu'ils le remettent à temps également. Et ça a porté fruit. On a émis quelques constats d'infraction, il n'y a pas longtemps. On va tester les constats d'infraction. On en a émis quelques-uns. On va voir ce que ça donne comme résultats.

Mme Vermette: Ce que ça va donner... d'avoir un incitatif plus positif finalement pour l'ensemble des autres. Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha! Bien, en tout cas, on va tester l'efficacité sur le plan juridique également, parce qu'il faut aussi tester sur le plan juridique comment ça va être reçu. Alors, on le fait dans le moment. On a quelques dossiers sur lesquels on a mis des constats d'infraction. Mais on continue à faire notre sensibilisation auprès des employeurs parce que les employeurs, il y en a plusieurs qui nous ont dit qu'ils avaient bien compris maintenant l'importance de remettre rapidement ces sommes-là. Alors, il y en a un certain nombre qui ont modifié leur comportement suite à ces interventions-là.

Mme Vermette: Mais je comprends que vous avez dit que vous allez tester pour les constats d'infraction.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Mme Vermette: Vous devez avoir sûrement regardé dans quelles circonstances ou dans quels cas vous allez émettre ce genre de constat là, j'imagine.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Mme Vermette: Parce qu'il doit y en avoir vraiment des récalcitrants ou des gens qui sont de mauvaise foi aussi là-dedans, là. Il y a des employeurs, c'est des petites PME qui connaissent bien aussi l'employé puis ils se protègent entre eux aussi. Donc, est-ce que vous faites enquête? Comment arrivez-vous à établir justement un protocole, j'imagine, d'un constat d'infraction.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bon. Je vous dirais que le monde des employeurs, c'est un monde avec lequel on a un historique de transaction. Alors, on connaît bien le profil et le comportement des employeurs dans leur remise, habituellement. Donc, on sait que, si, par exemple, il y a un employeur qui, à un moment donné, fait pas sa remise, on est capable

d'évaluer si c'est accidentel ou bien si c'est répétitif et est-ce que c'est un bon employeur ou si c'est un employeur pour lequel c'est difficile d'avoir des retenues à la source.

Donc, évidemment, avant de faire un constat d'infraction, il faut avoir certains éléments de preuve et il faut prouver. Je préférerais laisser mon conseiller juridique expliquer les éléments de preuve qui sont nécessaires quand on monte un constat d'infraction. Je voudrais pas vous induire en erreur. Je ne sais pas, Pierre, si tu es en mesure d'expliquer les différents éléments?

Le Président (M. Kelley): Si vous...

M. Rodrigue (Pierre): Pierre Rodrigue. C'est sûr qu'on est en matière pénale, à ce moment-là, contrairement au... en matière fiscale, lorsqu'un employeur est en retard, on a des pénalités dites administratives. Donc, c'est automatique. Dès lors qu'il y a une journée ou deux de délai de retard, évidemment, on peut charger les pénalités; tandis que là on est en matière pénale, donc il faut démontrer une preuve quand même hors de tout doute raisonnable pour condamner... que la personne soit condamnée par le tribunal à l'infraction. Alors, c'est ça qu'il faut avoir dans le dossier, la preuve que l'intention de l'employeur était vraiment de ne pas faire les remises de pension alimentaire.

Mme Vermette: De la mauvaise foi, quoi.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): De la mauvaise foi.

Mme Vermette: Merci.

Le Président (M. Kelley): Ça va? Mme la députée de Vanier.

Mme Barbeau: Bon. Ça, c'était une des questions que je voulais poser, mais c'est répondu. M. Tessier, tantôt, vous avez dit... Je vous aime bien, hein, mais... Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Barbeau: Je m'acharne sur vous, là. Non, non.

M. Tessier (Jean-Guy): C'est réciproque, c'est réciproque.

Difficultés financières de certains débiteurs

Mme Barbeau: Ha, ha, ha! Non. C'est parce que vous avez dit qu'il y avait des négociations possibles. Parce que, des fois, les payeurs ou — comment vous les appelez? — les débiteurs, c'est pas toujours de mauvaise foi qu'ils arrêtent de payer. Ils peuvent perdre leur job puis des fois tomber dans une dépression ou... En tout cas, il y a toutes sortes de phénomènes. Ce que je comprends de ce que vous avez dit tout à l'heure, c'est que c'est possible, s'il se manifeste, de négocier avec lui quelque chose d'intéressant — comment je dirais ça —

quelque chose qui va s'adapter à sa réalité au moment où il vous... Parce que je comprends qu'il y a le processus de retourner, s'il n'a plus d'emploi, de retourner faire un autre jugement, ce qui est un autre problème parce que, s'il a pas d'argent... En tout cas, je vais vous revenir avec ça après.

Mais ce que je comprends de votre façon de faire, c'est que c'est possible, s'il se manifeste auprès de vous... Parce qu'il y a une panique. J'en ai déjà vu, là. Ils perdent leur emploi, ils ont une grosse pension à payer, ils savent que vous courez après, puis là c'est comme... C'est un cercle vicieux, là. Ils aiment mieux plus parler de ça puis plus être là parce qu'ils ont énormément peur. Alors, je me dis: Est-ce que c'est un conseil qu'on peut leur donner de dire: Tu es mieux de leur parler, puis ils vont essayer de voir avec toi comment s'arranger? Là, je vous parle comme une députée qui reçoit des fois des gens paniqués, puis on se dit: Bon, y est-u mieux de se cacher ou bien d'y aller? Ha, ha, ha!

Puis je rélargirais ma question en vous demandant: Est-ce qu'on prend en considération que... Bien, quand vous négociez — ça fait un peu partie de ça — est-ce que vous prenez en considération que, si, mettons, le monsieur, il s'est trouvé un emploi, mais il gagne moins, bon, il va aller chercher un jugement pour payer moins, mais il a bien des arrérages, il a bien, bien de l'accumulation, un gros montant au bout de ça avec vous — bien, avec sa femme, son ex, là, mais c'est vous qui allez vous en occuper... Est-ce que vous prenez en considération dans vos négociations que, si vous lui demandez trop, vous pouvez le mettre dans la rue? Autrement dit, vous vous organisez pas pour l'envoyer à l'aide sociale direct en le vidant?

• (16 h 20) •

C'est une question plus large, là, mais on travaille quand même en silo un peu, dans le gouvernement, malheureusement. Et je pense que c'est pas évident non plus de... Chacun a son budget puis... Mais c'est pas plus utile si on le vide, on le lessive, là, d'un coup puis on l'envoie à l'aide sociale, pour la société dans son ensemble.

Je sais pas si vous comprenez où je veux en venir. Mais ce que je veux dire, c'est: Tenez-vous compte du fait, quand vous négociez avec lui, que, si vous y allez trop fort, vous allez le mettre dans la rue? Puis là, bien, pas plus avancé parce que la pension, s'il est sur l'aide sociale, il n'en paiera plus. La question est large, mais c'est des choses, des fois, que je vois, là, des phénomènes — au Revenu aussi, ça arrive, là — qu'ils ont tellement un gros montant à payer qu'ils vont se ramasser à l'aide sociale parce qu'ils vont se mettre en faillite ou ils vont se faire... C'est un peu le même principe. Comme j'ai les deux ici, vous pourrez me donner votre point de vue.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que, à la différence du Revenu, la pension alimentaire, on a un jugement qui fixe une pension alimentaire. Alors, nous, ce qu'on a... il faut travailler avec le contenu du jugement. Donc, si la personne, par exemple — je vais faire du pouce sur ce que vous dites — si elle perd son emploi, évidemment qu'elle peut avoir beaucoup de difficultés à payer sa pension alimentaire. Nous, on peut être souples sur le temps de

perception, mais on pourra jamais diminuer le montant qui est dû parce que ça, ça fait partie du jugement.

Mme Barbeau: Non. Ça, je comprends.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Donc, je voulais juste apporter ça comme précision. Mais, sur la capacité de payer, si la personne a des difficultés pour toutes sortes de raisons, qui peuvent être circonstancielles, dans certains cas, évidemment qu'on va en tenir compte dans notre façon de prendre entente avec. Je sais pas, Jean-Guy, si tu veux ajouter.

M. Tessier (Jean-Guy): Il faut comprendre que les dossiers, quand ils arrivent chez nous, ils ont déjà reçu un premier traitement chez nos collègues, et ils sont allés jusqu'à la retenue à la source, O.K.? Donc, il faut dire que c'est parce que ces opérations-là ont pas donné les résultats qu'ils se retrouvent chez nous, O.K.? Bon.

Mais le point de départ, il est le même chez nous que chez eux, c'est le jugement, c'est clair, c'est un jugement. Donc, quand on fait le premier contact avec le débiteur, c'est clair qu'on lui parle du total, du jugement. Donc, là, ça se peut que, s'il vient de se passer quelque chose au niveau de son emploi, tu sais, ça se peut que, là, ça l'énerve vraiment, tu sais, bon.

Mais, nous, dans toute notre démarche, c'est-à-dire que... puis qu'on regarde la capacité, hein... Quand il nous dit, là: Je suis pas capable pour telle, telle, telle raison, tu sais, nous autres, on fouille ça, là, c'est-à-dire qu'on analyse ça puis, à la fin, si on considère qu'il a la capacité, suite à des événements, de payer, par exemple, la courante, mais qu'il est pas en mesure de payer tout de suite les arrérages, bien, nous, on va accepter ça, puis, après ça, ça va en suivi chez eux, dans le sens que, s'il y a un nouveau développement dans sa vie, bien, on peut récupérer le dossier, tu sais. Mais c'est sûr que le premier contact qui se fait, on parle du chiffre total, ça, c'est évident. Donc, là, ça se peut que...

Mme Barbeau: Non, non, mais je...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On va l'encourager à faire modifier son jugement aussi, s'il nous dit qu'il est pas capable de payer, etc., pour toutes sortes de raisons. Puis, je veux dire, on va lui expliquer clairement que, nous, notre rôle de percepteur fait en sorte qu'on doive aller chercher... on doit se préoccuper de l'ensemble de ce qu'il y a à l'intérieur du jugement, mais que lui peut aussi prendre des recours pour faire modifier son jugement.

Mme Barbeau: Bien là, c'est ma dernière question. Je vais faire comme vous, du pouce un petit peu là-dessus, parce que vous enchaînez sur ma prochaine question. Justement, on en discutait, ce matin, quand on se préparait, c'est que, souvent... Il y a beaucoup de changements dans la vie d'aujourd'hui, hein? Je veux dire, les gens restent pas, comme avant, 30 ans à la même job. Il a beaucoup de choses qui bougent. Les usines ferment, les gens se recyclent, etc. Alors, ça oblige des fois les payeurs à aller souvent faire changer le jugement parce que leur état de situation

change beaucoup. Je sais que c'est pas vous autres, là, c'est la Justice, mais j'aimerais ça, si vous avez des idées là-dessus, comment on pourrait alléger ça... Parce que, si la personne a vraiment pas de moyen, elle vient de perdre sa job ou elle a baissé de salaire, il faut qu'elle fasse changer son jugement, mais c'est comme un cercle vicieux, elle vient de tomber dans un gouffre, elle vient de baisser de niveau de vie, puis là il faut qu'elle se paie un avocat pour aller changer. Ça fait que, des fois, ça peut être difficile.

On réfléchit à ça, nous aussi. On se dit: Comment on ferait pour alléger ça, pour que ça soit moins compliqué et moins onéreux pour les gens à chaque fois qu'ils ont un jugement à faire changer? Parce que c'est comme... ça change beaucoup, de nos jours. Vous êtes pas obligés de me répondre si vous avez pas d'idée, mais je présume que vous avez peut-être des idées. En tout cas, dites-moi-les, si vous en avez, parce que, nous, on réfléchit à ça aussi.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais qu'on n'est pas allé... Ce serait vous mentir que de dire qu'on a fait une longue réflexion sur la question. Il y avait une préoccupation importante à l'origine du régime, c'était de toujours mettre une obligation dans le monde de la justice avant de terminer un jugement. Que ça soit, par exemple, un couple qui veut s'exempter du régime, il faut au moins qu'il se présente devant le greffier pour faire entériner l'exemption. Donc, il y avait, derrière tout le régime, une obligation de passer par la justice pour entériner les différents changements qu'il pouvait y avoir à l'intérieur des jugements.

On n'est allé... on s'est jamais aventuré à aller jusqu'à dire: Est-ce que ça pourrait pas être une procédure administrative si on s'aperçoit que les deux ex-conjoints s'entendent sur le fait qu'il faut diminuer ou ajuster la pension? On n'est pas allé jusque-là dans nos analyses et on n'a pas poussé la réflexion jusque-là.

Il y a des formules, dans les jugements qu'on rencontre parfois qui évitent ce recours juridique constant de dire, par exemple: La pension va s'ajuster en fonction du revenu. Dans nos pensions variables, on voit toutes sortes de modèles, et il y a des jugements où le jugement lui-même stipule que la pension alimentaire va s'ajuster en fonction du revenu. Donc, ça évite des recours supplémentaires...

Mme Barbeau: Pour le faire. Vous êtes comme autorisée pour le faire.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...juridiques plus tard. Nous, on ajuste nos calculs. Les gens nous démontrent: Voici c'est quoi, mon revenu. Étant donné que le jugement permettait cet ajustement-là, nous, on va faire l'ajustement dans la pension. On en a plusieurs, pensions variables qui ont toutes sortes d'ajustements, toutes sortes de mécanismes d'ajustement. Mais il faut...

Mme Barbeau: Il faudrait encourager ça. Non? Je ne sais pas. En tout cas, je parle au sens large.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha! Je vous dirais que, comme administratrice, c'est pas

facile à gérer. Ha, ha, ha! Mais, pour les parties, bien, ça évite sûrement des recours devant les tribunaux supplémentaires.

Mme Barbeau: Mais, en tout cas, c'est intéressant parce que je connaissais pas ce...

Une voix: ...

Mme Barbeau: Oui, c'est ça. Bien, je suis pas une experte là-dedans.

Une voix: Tu vas finir par le devenir.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Barbeau: En tout cas, si je paie une pension un jour, je vais connaître le système. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Mais je trouve que les questions sont bonnes parce qu'on voit les manchettes, ces jours-ci... Entre notre séance de travail, ce matin, et la séance publique, cet après-midi, il y avait deux communiqués de presse qui étaient envoyés à mon bureau, en haut, ici: un, c'est les mises à pied importantes à Bombardier et l'autre, c'est la note de GM sur la fermeture de Boisbriand. Alors, j'imagine, dans ce groupe de personnes, il y aura des personnes qui ont une pension alimentaire. Si on prend les statistiques, c'est presque inévitable, le fournisseur, et tout le reste. Et comment trouver, sans brimer le droit de personne — parce qu'on est dans le domaine du droit — mais trouver une mécanique assez flexible pour tenir compte des améliorations aussi? Parce que c'est toujours possible que...

Je pense à quelqu'un comme un agent d'immeubles, ou quelque chose comme ça, qui peut avoir eu une bonne année, qui a vendu beaucoup de maisons et les choses sont fort intéressantes, et peut-être il y a une richesse plus importante; mais le contraire aussi, les personnes qui perdent leurs emplois, qui ont des années beaucoup plus difficiles. Et, quand c'est difficile, avant tout, c'est une question pour notre système de la justice. Mais, peut-être, chez vous... Les montants sont modifiés presque tout le temps ou quand... C'est quel pourcentage des pensions...

Mme Picard (Mireille): Environ 23 % à peu près.

Le Président (M. Kelley): 23 % sont déjà variables. Alors, c'est déjà prévu dans l'ordonnance de la cour.

Mme Picard (Mireille): Oui. C'est souvent, ça, des travailleurs, par exemple, de la construction qui travaillent à des périodes de l'année puis que, après ça, ils sont sur l'assurance chômage. C'est des gens qui connaissent déjà que leur salaire varie.

Le Président (M. Kelley): Oui.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est peut-être une discussion intéressante à avoir avec notre comité de suivi de la loi. On a un comité de suivi de la

loi qui est formé d'organisations qui sont préoccupées par le monde des pensions alimentaires. Et, quand on a proposé des modifications à la loi, on a eu des bonnes discussions avec ces gens-là sur les propositions à mettre en oeuvre pour des modifications à la loi, parce que c'est un domaine qu'ils connaissent bien et qui les intéresse énormément.

Alors, ça pourrait peut-être être un sujet à discuter avec eux. Évidemment — Mireille m'avait mis un petit mot — il faut faire attention au... La contrepartie de ça, c'est tous les risques de chantage, de violence et de peur qui prévalaient au début du régime et qu'on voulait corriger par la mise en oeuvre d'un régime comme celui qu'on a mis en oeuvre. Évidemment, il faut mettre ça en contrepoids. C'est pour ça qu'on s'est jamais présenté en disant que l'administratif pouvait trancher là-dedans, parce que c'était un peu difficile pour l'administratif de trancher là-dedans. Ça aurait été la solution la plus simple, mais c'était très difficile pour nous de prendre cette responsabilité-là.

• (16 h 30) •

Mme Robert: En parlant justement des mises à pied que le président faisait allusion, et tout ça, l'incidence du si ça va bien économiquement ou si ça va pas bien doit avoir une incidence directe sur les difficultés de régler des cas.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Évidemment. Évidemment. On n'a jamais...

Mme Robert: Alors, en période, je sais pas, moi, de récession ou de problématique économique très grave... Là, vous avez une vision sur cinq ans. Vous avez une vision sur un cycle économique qui allait en... une période de croissance économique, une période de... Alors, probablement que les comportements, à travers le temps, pourraient se modifier face à des récessions, ou quelque chose du genre.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On n'a pas fait d'études sur cette question-là: Est-ce que notre perception s'est améliorée ou a été plus facile dans les périodes, dans les années économiques plus... meilleures? On n'a pas fait d'études de cette nature-là. Ce qu'on a noté, c'est un passage... avec les années, on a noté un passage de là... Alors que, quand le système avait été prévu, on prévoyait, je pense, 80 % par retenue à la source, dans les prévisions de départ du système, dans les faits, quand on regarde la réalité, le monde des travailleurs autonomes, qui est beaucoup plus important maintenant que dans les dernières années, qu'avant, bien, c'est pas cette proportion-là qu'on a en retenue à la source à l'intérieur du régime. Alors, on s'aperçoit que le marché du travail s'est transformé, avec les années. Mais on n'a pas fait d'étude très poussée sur cette question-là.

Une voix: ...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Mais ça mérite réflexion, parce que ces changements risquent d'être

même accentués parce que, s'il y a des mises à pied dans les grandes entreprises, souvent les personnes vont créer... vont devenir des travailleurs autonomes, vont travailler à leur compte. Et une des critiques, à l'époque, du système, était que c'était conçu pour une personne qui travaille pour un employeur 52 semaines par année, alors ce modèle normal, typique, le système est conçu pour cette personne. Mais, pour les personnes qui ont trois employeurs, qui travaillent dans la construction, qui ont des revenus autres que salaires, soit de la bourse ou d'autres investissements, où sont des travailleurs autonomes, dans ces circonstances, souvent, c'est plus difficile de trouver le revenu annuel, d'établir comme il faut la capacité de payer. J'imagine que vous avez vos outils et vos manières de travailler, mais on doit jamais sous-estimer la créativité des personnes...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): ...pour transformer les revenus dans d'autres considérations. J'ai énormément de confiance dans la créativité de nos concitoyens, alors... Et, j'imagine, ça risque d'être encore plus difficile si effectivement... On ne le souhaite pas, mais, comme j'ai dit, en lisant les manchettes à tous les jours, ces jours-ci, c'est pas évident que... Il y aura beaucoup de familles ou beaucoup d'individus au Québec qui vont être dans les difficultés économiques et il y aura sûrement des conséquences chez vous.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirai que ces gens-là se retrouvent habituellement... sont dans nos... ce qu'on appelle les ordres de paiement, donc la constitution de sûretés, avec le fardeau que ça représente aussi pour ces personnes-là. Je vous dirai que la difficulté se présente à plusieurs moments dans le cycle pour l'établissement du jugement, je pense que ça commence là. Déterminer le montant de la pension alimentaire quand toutes les sources de revenus sont diverses, c'est pas simple. Après ça, chez nous, quand vient le temps de s'assurer de la régularité et du bon calcul de la pension, quand on est en perception, ça représente tout un lot de difficultés également. Donc, vous avez tout à fait raison, ce sont des dossiers qui apportent une complexité nouvelle, importante.

Incidences économiques du régime sur les mesures d'aide sociale

Le Président (M. Kelley): Moi, j'avais une couple d'autres questions. Puis je pense que vous avez évoqué ça dans vos remarques préliminaires, mais un des commentaires du Vérificateur général: Est-ce qu'on est capable aujourd'hui d'évaluer les économies pour la solidarité sociale ou la sécurité du revenu dues aux remboursements? Parce qu'un des bénéfices, quand la loi a été présentée, en 1995, c'est: avec un système de perception des pensions alimentaires plus efficace, il y aura des économies au dernier recours parce qu'on va être en mesure de compenser le ministère pour les sommes pour les personnes sur le bien-être social. Est-ce qu'on est en mesure aujourd'hui d'évaluer ces économies?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Pas globalement. Je vous dirais qu'on est capable... Quand je vous parlais, d'entrée de jeu, qu'on avait retourné des sommes de l'ordre de 101,9 millions à Emploi et Solidarité, c'est dans les dossiers où il s'est subrogé au droit de la créancière ou du créancier. Ce qu'on n'est pas capable... On sait le nombre de dossiers, le nombre de créanciers qui quittent l'aide de dernier recours, parce qu'une des raisons — puis c'est peut-être pas la seule raison — c'est qu'ils reçoivent leur pension alimentaire de façon continue. Donc, nous, on sait combien de personnes quittent l'aide de dernier recours parce qu'elles sont autonomes. On ne sait pas qui... Ce qu'on n'est pas capable d'évaluer, c'est combien ne sont pas venus à l'aide de dernier recours parce que la pension était prélevée de façon continue, parce que la pension était versée de façon régulière. Ça, on n'est pas capable d'évaluer ces sommes-là.

Donc, je vous dirais que le seul chiffre ou les seuls chiffres fiables que nous avons, c'est de dire: On a été en mesure de verser, par nos efforts de perception, 101 millions au MES pour compenser l'aide de dernier recours. On sait qu'il y a des dossiers qui ont pris fin, dont l'aide a pris fin parce que la pension alimentaire était versée, mais il y a tout un bloc important qui est... Les chiffres, c'est... il y en a à peu près 2 000 par année qui sortent de...

Une voix: ...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...2 000 créanciers par année pour lesquels il y a une fin d'aide. Mais ce qu'on ne sait pas, c'est: Est-ce que c'est juste à cause de la pension alimentaire qu'il y a eu cette fin d'aide-là? Il a pu y avoir d'autres apports financiers qui ont fait en sorte que le créancier sorte de l'aide de dernier recours. Donc, on n'a pas le portrait global qui nous permet de quantifier globalement l'ensemble des bénéfices. Bon.

Mme Vermette: ...de la Sécurité du revenu pourrait avoir ça, ces statistiques-là?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Pardon?

Mme Vermette: La Sécurité du revenu, est-ce qu'elle peut avoir ces statistiques-là? Est-ce que...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je pense qu'il va leur manquer le même bout que nous, parce que, eux autres non plus, ils sont pas capables d'évaluer qu'il n'est pas venu à l'aide parce qu'il recevait de façon régulière sa pension. Les fins d'aide, ils vont être capables de le dire... Eux autres, peut-être qu'ils ont l'information, s'il y a eu fin d'aide, pourquoi il y a eu fin d'aide, est-ce que c'est juste par la pension alimentaire ou si c'est pour une autre source de revenus. Eux autres ont peut-être cette information-là. Il y a ce bout-là qu'ils ont peut-être de plus que nous.

Le Président (M. Kelley): M. Breton.

M. Breton (Guy): Au fond, ce qu'on cherche à mesurer, c'est qu'est-ce que ça a changé par rapport au

passé, pour mesurer le profit. Alors, si les gens ne venaient pas à l'aide de dernier recours parce que la pension qu'ils recevaient était suffisante, ils n'étaient pas un problème pour la société. C'est ceux qui étaient un problème et qui... le problème était solutionné via l'aide de dernier recours. Maintenant, le problème est solutionné du fait qu'il y a un processus qui s'assure qu'ils ont une pension. Et c'est là qu'on cherche à voir: L'argent mis dans ce processus fait-il sauver plus d'économies qu'avant? mais seulement chez les gens qui avaient besoin d'être sauvés. Les autres, ils font pas partie du problème ni de l'évaluation.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais il y en a... à ceux-là, j'ajoute ceux qui ont jamais passé par l'aide et, parce que la pension qui survient dans un moment où il y a une séparation puis parce que la pension est là, ils n'iront pas à l'aide. Et c'est ceux-là qu'on n'est pas capable de chiffrer. Ils font partie des bénéfices. Mais la question...

Mme Robert: Mais est-ce qu'ils font partie réellement des bénéfices, dans le sens que... des bénéfices de cette présente loi là? Parce que des pensions alimentaires, il y en a toujours eu.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, c'est-à-dire que...

Mme Robert: Mais, pour cette loi-là, le bénéfice qui était à en tirer, c'est les gens... les créanciers qui ne pouvaient pas avoir de pension alimentaire. C'est ça, le bénéfice.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Dans le fond, ce qui était un des objectifs de la loi, c'était d'assurer la régularité du paiement de la pension alimentaire. À partir du moment où la pension alimentaire est versée de façon régulière, on peut penser qu'il y a un certain — mais je suis pas capable... j'affirme ça comme ça, là — on peut penser qu'il y a un certain nombre de créanciers qui, s'ils n'avaient pas eu... s'il n'y avait pas eu le régime et cette régularité-là, auraient été obligés d'avoir recours à l'aide de dernier recours pour subsister.

Mme Robert: O.K., la régularité aurait été moins là.

● (16 h 40) ●

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est ce que je pense. Mais on l'a pas évaluée. Je suis bien honnête, on n'est pas capable de l'évaluer. On n'est pas en mesure de l'évaluer.

Mme Vermette: Est-ce que c'est arrivé dans certains cas — je me pose la question, là, mais... — si quelqu'un reçoit une pension alimentaire très faible, très, très faible en vertu du revenu du... Est-ce qu'ils peuvent aller chercher de l'aide de dernier recours?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui, oui.

Mme Vermette: Ah oui!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui, le...

Mme Vermette: Ils complètent.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, bien, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité va se subroger... va verser le montant auquel la...

Mme Vermette: Il y a pas...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...en supplément. Par exemple, ils vont calculer que, si le créancier reçoit x dollars de pension alimentaire, il aurait droit globalement à tel montant d'aide. Ils vont lui verser la différence pour compléter l'aide.

Le Président (M. Kelley): Si la famille a droit à 800 \$ et à une pension alimentaire de 400 \$ par mois, l'aide sociale va faire la différence, si j'ai bien compris.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): L'aide va subvenir, oui, oui, oui, tout à fait.

Mme Barbeau: M. le Président, quand il y aura un tour, j'aurais une autre question.

Le Président (M. Kelley): O.K. Mme la députée de Vanier.

Mme Barbeau: Déjà? O.K.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Non, non, j'ai des questions aussi, mais on va faire ça...

Mécanisme de versement des avances (suite)

Mme Barbeau: Mais j'en ai oublié une tantôt. Mais j'en avais beaucoup. Ça m'intéresse beaucoup aussi. Pour les avances, là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Mme Barbeau: Quand vous faites des avances à une créancière, est-ce qu'elle le sait ou ça passe un peu à travers ses affaires?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Elle le sait pas spécifiquement à chaque fois. Ce qu'on lui dit... Au moment où on démarre son dossier, on va lui dire qu'elle est susceptible d'avoir des avances, mais, quand on fait des avances, on lui dira pas à chaque fois parce qu'il y a un bon nombre de ces avances-là qui sont ce que j'appellais tantôt des avances techniques, là, dû au fait que les remises des employeurs rentrent un peu plus tard à cause du processus de remise. Alors, nous, on avance les montants pour que la créancière ait son chèque de pension, son chèque de pension alimentaire de façon régulière. Et, quand on reçoit le chèque de l'employeur, ça se renverse, ça paie l'avance.

Donc, ce qu'on se disait, c'est que ça sert à rien de l'insécuriser en lui disant: On est en train de te faire une avance. Et là la réaction, c'est de dire: Qu'est-ce qui se passe? Comment ça se fait qu'il paie pas sa pension alimentaire? Alors que, dans les faits, le prélèvement sur la paye du débiteur a déjà été fait, c'est juste qu'on l'a pas reçu au ministère. Donc, c'est à cause de la grande quantité de dossiers qu'on a qui sont dans cette situation-là, on se disait: Si on avise les créancières à chaque fois qu'on se sert du mécanisme d'avance, on va insécuriser beaucoup plus qu'on va rendre service aux créanciers. Ce qu'il faut guetter, c'est le petit 2 % dont on parlait tout à l'heure, là, qui est les jugements rétroactifs qui sont plus sensibles et où là il y a un risque de problème.

Mme Barbeau: Mais, si, mettons... Vous dites que c'est technique, mais, s'il y a un retard qui se prolonge de l'employeur parce qu'il a fermé ses portes tout d'un coup, ou je sais pas quoi, l'avance, il va falloir qu'elle la redonne, là. Non?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, parce que, si la pension alimentaire a pas été modifiée, le débiteur a une dette envers nous. Il a à le payer, ce montant-là.

Mme Barbeau: O.K. C'est lui qui doit...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est pour ça que les problèmes sont là quand il y a une modification rétroactive à la baisse de la pension, parce que, dans ce temps-là, l'avance était plus forte que... Elle était basée sur le montant du jugement, mais, étant donné qu'il modifie rétroactivement à la baisse, bien là l'avance se trouve à être plus forte par rapport au montant de la pension.

Mme Barbeau: Tantôt, vous en avez parlé, vous avez dit: Il y a des avocats qui s'organisent pour que ça se règle, ça, le problème de rétroactivité des avances, là. Vous avez dit quelque chose comme ça.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce qu'on a dit, c'est quand on... Ce que j'ai dit tout à l'heure, c'est quand les avocats... Si, par exemple, un débiteur veut faire modifier rétroactivement et à la baisse le jugement, bien il faut qu'il se présente en cour. Et il y a des avocats qui nous écrivent en nous disant: On va présenter une requête de modification de jugement en cour. Et, dans ces cas là, quand on reçoit cette lettre-là, nous, on s'empresse de dire: Voici, il y a des avances qui ont été versées, qui ont été faites dans ces dossiers-là.

Mme Barbeau: S'ils vous le demandent, vous leur dites.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, même s'ils nous le demandent pas, quand ils nous avisent qu'il va se passer ça, on leur dit s'il y a des avances dans le dossier...

Mme Barbeau: O.K. C'est systématique?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...de façon à ce qu'ils puissent les prendre en considération quand ils sont devant le juge, pour déterminer qui les paye, les avances, devant le juge.

Mme Barbeau: C'est systématique. O.K.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais...

Une voix: Lorsqu'on le sait.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Lorsqu'on le sait, c'est systématique. Mais on le sait pas tout le temps. C'est...

Mme Barbeau: O.K. Est-ce qu'il peut pas y avoir une sensibilisation aussi...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, c'est ce qu'on fait.

Mme Barbeau: ...des avocats pour qu'ils aient un réflexe?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui. C'est ça qu'on essaie, de travailler avec les avocats, de créer ce réflexe-là de nous le dire et de nous aviser aussitôt qu'ils déposent une requête comme ça, de façon à ce qu'il y ait une situation claire du dossier quand ils se présentent devant le juge.

Mme Barbeau: Puis, quand vous avez pas de jugement, rien, puis qu'il y a des avances de versées, tant et aussi longtemps que vous allez courir après le débiteur...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Quand il y a pas de jugement qui modifie la pension?

Mme Barbeau: Oui.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): S'il y a des avances de versées, c'est le débiteur qui... Parce que, nous, on a avancé la pension en son nom, donc, pour nous, lui... c'est lui qui a à nous payer cette somme-là.

Mme Barbeau: Bien, à quel moment que vous allez réclamer ça à la créancière?

M. Martel-Vaillancourt (Francine): C'est habituellement quand il y a des modifications à la baisse.

Mme Barbeau: À la baisse.

M. Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Rétroactives. Parce que c'est la rétroaction qui nous amène à changer.

Mme Barbeau: O.K., qui oblige à aller...

M. Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Mme Barbeau: Puis, avec elle, il y a possibilité d'entente aussi?

M. Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui, oui. Tout à fait, oui, oui.

Mme Barbeau: Parce que ça doit faire un choc aussi, là.

M. Martel-Vaillancourt (Francine): Puis je peux vous dire qu'on est très, très souple sur les ententes là-dessus.

Mme Barbeau: Ça doit faire un choc aussi pour elle parce que si... Est-ce qu'elle aurait été avisée dans ce cas-là ou...

Une voix: ...

M. Martel-Vaillancourt (Francine): Non, on lui charge pas d'intérêts, on lui charge pas d'intérêts.

Mme Barbeau: Parce que, si elle le sait pas qu'elle a eu des avances, ça doit faire un choc, elle doit dire: Hein, j'ai eu des avances, il faut que je leur rende ça.

Une voix: Ça fait toujours un choc.

Mme Vermette: T'as jamais payé d'impôts en trop, toi?

Mme Barbeau: Ah oui! J'en ai déjà payé, t'en fais pas.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Barbeau: J'en ai déjà payé, pas en trop.

Mme Vermette: Ça t'intéresse... pas assez.

Mme Barbeau: Pas assez.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Vermette: ...réclamer tu vas avoir des intérêts. Mais, même si l'impôt t'en paie en trop, il te le réclame, lui aussi.

Mme Barbeau: O.K.

M. Martel-Vaillancourt (Francine): Mais c'est un fait que c'est... je ne nierai pas que ça peut être difficile pour un créancier, une créancière ou un créancier.

Mme Barbeau: C'est parce que c'était pas clair. Tantôt, vous en avez parlé, puis j'avais pas tout bien saisi ça. O.K.

Incidences économiques du régime sur les mesures d'aide sociale (suite)

Le Président (M. Kelley): Une autre question. Parce que je veux revenir un petit peu sur la question de

l'impact sur l'aide sociale, le dernier recours. Je comprends ça, mais un des objectifs de la loi était d'avoir une incidence sur la pauvreté des enfants. Et, je sais pas, c'est sûrement pas chez vous, mais il y avait plusieurs mesures qui ont été mises de l'avant par le gouvernement. On a réaménagé au complet le système d'allocations familiales pour essayer d'envoyer plus d'argent dans les familles à plus grands besoins. On a mis en place... — c'est un système imposant, avec 700 ETC, 800 ETC, 40 à 50 millions de dollars, au rythme de croisière — mis toutes ces mesures en place. Mais on voit toujours dans les manchettes qu'ils disent que le problème pour la pauvreté des enfants, c'est plus grave que jamais. Alors, est-ce que c'est vrai ou non? Je ne sais pas.

Mais qui doit... ou est-ce qu'entre votre comité de suivi ou autre instance, est-ce qu'il est en train de voir, est-ce qu'on peut mesurer... Est-ce que cette loi, qui est adoptée à l'unanimité... Parce que je pense qu'il y a pas un parlementaire qui est pour la pauvreté. C'est quelque chose qu'on comprend fort bien, que les enfants qui demeurent dans les maisons à faibles revenus, il y a beaucoup d'autres conséquences, sur leur performance à l'école, sur leur capacité de maîtriser le savoir pour leur carrière éventuelle, et tout le reste. Alors, comprendre une série de problèmes sociaux qui sont liés à la pauvreté des familles québécoises, alors c'est pas à chez vous pour le faire, mais est-ce qu'il y a un genre de piste de réflexion ou quelqu'un qui va aider les parlementaires pour voir: Est-ce que les choix que nous avons faits ont donné des résultats?

M. Martel-Vaillancourt (Francine): Le rapport qu'on a déposé sur l'application de la loi, c'était un volet d'évaluation. On est en train de travailler avec le ministère de la Famille et de l'Enfance pour évaluer le volet psychosocial, faire une évaluation du programme sous l'angle du volet psychosocial. Donc, les préoccupations que vous énoncez par rapport aux objectifs... On disait tantôt qu'il y a certains objectifs qui sont pas quantifiables avec les chiffres que nous avons. Alors, le comité de suivi de la loi est impliqué dans l'évaluation du programme. Nous estimions que c'était plus dans la mission de Famille et Enfance de faire l'évaluation du volet psychosocial de ce programme-là, étant donné que le programme des pensions alimentaires, c'est aussi un programme... une des composantes de la politique familiale du gouvernement. Donc, on est en train de travailler avec eux la stratégie d'évaluation du programme. Éventuellement, on va être en mesure, j'imagine, de réaliser l'évaluation en tant que telle et d'apporter un certain nombre... un éclairage, je pense, sur le volet psychosocial de ce programme-là, les impacts psychosociaux de ce programme-là. Je pense que ça pourra répondre à plusieurs des questions que vous avez soulevées aujourd'hui.

Le Président (M. Kelley): Et est-ce que le comité de suivi a une idée quand cette étude sera faite?

M. Martel-Vaillancourt (Francine): Ah non, pas du tout. Ah non, pas du tout. Ils sont très favorables à l'étude. Ils étaient...

Le Président (M. Kelley): Mais on n'a pas d'échéancier ou...

● (16 h 50) ●

M. Martel-Vaillancourt (Francine): Non, parce que c'est la stratégie d'évaluation qui va nous permettre de camper l'échéancier dans le temps, et on n'a pas finalisé cette stratégie-là. Donc, quand on va avoir fini ça, on va être capables de vous fournir un échéancier clair.

Le Président (M. Kelley): Parce que je sais que c'est très difficile d'isoler des mesures. C'est évident, les derniers cinq ans, règle générale, c'étaient des années économiques plutôt favorables, on a vu une baisse du taux de chômage dans la société québécoise. Alors, il y a un ensemble de mesures. Alors, d'isoler uniquement un nouveau régime de pension alimentaire et voir c'est quoi qui est lié uniquement à ça... J'imagine, même dans les ménages monoparentaux, le taux de chômage a baissé, les dernières années. On a vu une baisse du nombre de personnes sur l'aide sociale, qui doit comprendre également les personnes divorcées, j'imagine, j'ai pas les chiffres devant moi. Alors, d'isoler une mesure, un acte, c'est toujours un petit peu difficile. Mais les sommes que ce régime représente sont quand même importantes, je pense.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui.

Le Président (M. Kelley): Beaucoup plus importantes que prévu au moment de l'adoption de la loi. C'est une des choses... Je ris un petit peu, parce que je suis député maintenant depuis sept ans, et c'est toujours les promesses, au moment de créer quelque chose, que: Oh, le système informatique, ça va être facile...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): ...et ça va être pas dispendieux, et on va être capable de transformer le système, il y aura pas de problème. Et ça, c'est une remarque générique et bipartisanne, parce que, je me rappelle, au moment du gouvernement de M. Bourassa, il y avait le système qui était mis en place à l'Office des services de garde à l'enfance pour l'exemption. Et, moi, je me rappelle les fonctionnaires qui ont assuré la ministre responsable à l'époque: Oh, ça va être facile à gérer, on a toute l'informatique qu'il faut pour le faire. Et, je pense, trois, quatre, cinq ans après, le système d'exonération n'a jamais vraiment fonctionné, malgré les belles promesses. Alors, on a vu, et je pense qu'il y a un chapitre dans le suivi du rapport du Vérificateur général quant à la fiabilité des prévisions envoyées au Conseil des ministres, en 1995, au moment de la décision et quant au système informatique, c'était beaucoup plus complexe, beaucoup plus dispendieux que prévu.

Mais ça arrive souvent. Quand le sous-ministre... un des sous-ministres de la Famille et de l'Enfance est venu devant nous pour le système de garderies à 5 \$... Et, encore une fois, c'est une autre réforme ambitieuse, et c'est pas ici qu'on va remettre le

choix politique de ces programmes, mais on commence à voir les choses, les tendances, qu'on sous-estime les problèmes d'informatique, les coûts, les ajustements, au cours de la route, qu'il faut faire pour... Parce que l'informatique, ça change à tous les six mois ou tous les trois mois et c'est... et tout ces autres problèmes. Une des promesses, à l'époque de l'adoption de la loi sur les pensions alimentaires, qu'il y aurait des économies certaines à l'aide sociale, mais ça, c'est une des promesses que la ministre de l'époque a mentionnées à maintes reprises. Aujourd'hui, cinq ans après, où on est dans un esprit de bilan... Et je comprends l'enjeu. C'est pas facile de calculer tout ça, mais, comme parlementaires, c'est difficile d'évaluer qu'est-ce qu'on a eu pour une somme et un ajout d'effectifs important, dans une société où tout le monde dit qu'on est trop taxé, et tout le reste. On connaît le message parfois qu'on reçoit dans nos bureaux de comté.

Alors, c'est frustrant. Et peut-être, c'est juste... je m'exprime au titre personnel, mais, quand on voit tous ces gens sous-estimer la complexité et le nombre de personnes que ça va prendre pour gérer comme il faut un système, les coûts des systèmes informatiques qui sont souvent sous-estimés, et les économies et les avantages sont nébuleux... Et peut-être ça va toujours demeurer comme ça. Et c'est pourquoi, au bout de la ligne, les choix politiques s'imposent, et c'est à ce niveau qu'on fait ce débat. Mais j'exprime quand même une certaine... que, cinq ans après, on n'ait pas plus avancé sur une réflexion: C'est quoi, les bénéfices pour notre société? C'est quoi, l'impact sur la pauvreté de nos enfants? c'est frustrant.

Parce qu'il y a un consensus politique que les enfants pauvres dans notre société ont les conséquences à long terme, socioéconomiques, qu'il faut composer avec. Et la preuve, c'est, derrière la mise en place d'un système de garderies à 5 \$, que l'argent qu'on peut mettre d'une façon dans la petite enfance, si on peut mieux gérer, entre guillemets, la petite enfance, il y aura des conséquences intéressantes pour la société québécoise à long terme. Mais, comme parlementaires, on cherche à mesurer — et c'est avant tout, la commission d'administration publique — on essaie d'évaluer les choix qui ont été faits pour combattre la pauvreté de nos enfants, et c'est pas toujours facile.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirai que l'évaluation du volet psychosocial, je pense, va répondre... et je veux pas présumer, mais devrait répondre à certaines interrogations parce que la façon dont ils vont travailler ça, c'est de reprendre les objectifs qui étaient à la base du programme et se questionner sur les bénéfices ou les impacts que le programme a pu avoir par rapport à l'atteinte de ces objectifs-là, que, si on regarde les résultats maintenant, cinq ans après, qu'est-ce qu'on peut dire par rapport aux objectifs de départ qui avaient été énoncés. L'approche d'évaluation de programme est dans ce sens-là.

Mais c'est pas simple à faire. C'est un exercice qui est difficile. Comme vous le disiez, il y a plusieurs mesures. Essayer d'isoler l'impact d'un seul élément d'un programme familial global, c'est pas simple à faire comme évaluation. Mais je peux vous dire qu'on essaie. C'est au moins ça, la note positive, c'est qu'on est en

train de le faire, on est en train d'évaluer la stratégie à faire. Et c'est très clairement dans les projets de fournir un rapport d'évaluation de programme sous le volet psychosocial pour mesurer l'atteinte de ce programme-là.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Vanier.

Mme Barbeau: Bien, ça m'a fait penser à une autre question que j'ai pas posée.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Allez-y.

Mme Barbeau: C'est tantôt, je vous ai entendue dire: 101 millions d'économie à l'aide sociale. Vous avez dit ça?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est 101 millions qu'on a retournés, nous, à Emploi et Solidarité pour... On a fait... Parce que, quand Emploi et Solidarité verse de l'aide de dernier recours, il se subroge aux droits de la créancière qui a une pension alimentaire. Alors, nous, ce qu'on est capable de collecter comme pension alimentaire, quand Emploi et Solidarité se subroge aux droits de la créancière, on le verse à Emploi et Solidarité. Et on leur a versé 101,9 millions depuis le début du programme.

Mme Barbeau: Que vous êtes allés récupérer des pensions qui étaient pas payées à ces personnes-là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est ça. Des débiteurs. Il y en a qui étaient pas payées. Il y en a d'autres qui étaient payées puis qu'on va chercher du débiteur, mais, parce que la créancière est à l'aide de dernier recours, bien, on le verse à Emploi et Solidarité. Bon. Il y a toutes sortes de situations qui peuvent se produire.

Mme Barbeau: Puis vous avez dit, ou c'est mon collègue qui m'a demandé la question, mais je m'en souvenais plus non plus, ça fait que je vais vous la reposer. C'est combien d'argent que vous donnez en pensions, au total? Vous avez dit milliard...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Depuis cinq ans, on a 1 139 000 000 — c'est-à-dire — 137, qu'on a versés aux créanciers ou aux créancières, depuis le début du régime. Sur une base annuelle, c'est...

Une voix: C'est 285, à peu près.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Aux environs de 285 millions.

Mme Barbeau: Est-ce que vous êtes capable de comparer le... Est-ce que vous le savez? Je ne sais pas, là. Mais, avant, on disait qu'il y avait 45 % des gens qui payaient leur pension. Est-ce que vous savez comment ça représentait de sous?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ça représente... Non, non.

Mme Barbeau: Non? Vous êtes pas capable de comparer... O.K. Non. Bien, je me doutais aussi, mais, j'ai dit, je vais poser la question pareil, des fois...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non. J'ignore cette information-là.

Mme Barbeau: Parce que c'était pas dans le système à l'époque.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, non. Parce que c'était une évaluation qui était faite... Dans l'étude qui a amené la création du régime, c'était une évaluation qui a été faite et je ne connais pas les bases sur lesquelles cette évaluation a été faite. Puis, moi... la seule information que, nous, on a, c'est le 45 %.

Mme Barbeau: Je ne m'en souviens pas non plus, ça fait longtemps. C'est beau.

Remarques finales

Le Président (M. Kelley): Je pense que ça répond à l'ensemble de nos questions. Alors, je vais inviter peut-être premièrement M. le Vérificateur général... Je ne sais pas, en guise de remarques finales, vous avez quelques commentaires à formuler? Après, je vais demander à Mme Vaillancourt le même exercice.

M. Guy Breton, Vérificateur général

M. Breton (Guy): Alors, M. le Président, je pense que la séance de travail a été très fructueuse. J'aurais peut-être trois petites réflexions, à savoir qu'on peut constater d'abord qu'il y a eu de grands efforts de faits par le ministère pour corriger la situation qu'on avait découverte il y a déjà trois ans et que beaucoup de progrès ont été accomplis. On avait souligné qu'il restait des améliorations à apporter. Et je pense que la commission a fait le tour de tout le dossier.

● (17 heures) ●

Il y a peut-être un point qui reste un petit peu en suspens, en autant que je suis concerné, c'est, je dirais, la précision de l'entente administrative entre le Fonds et le Centre. Il n'y a pas de manque de bonne volonté de bien faire entre les deux, mais je ne sais pas si, dans un an, on aura assez d'indices pour mesurer s'il y a eu amélioration ou pas, ou s'il y a eu respect ou pas de l'entente.

Et il m'apparaissait, en janvier dernier, que l'entente avait peut-être besoin de précision sur... pour éviter les dédoublements d'effort de perception, pour peut-être établir des niveaux à atteindre, comme, par exemple: Y a-t-il un taux de règlement qui serait souhaitable? Est-ce qu'il y aurait des délais d'intervention minimaux auxquels on devrait tendre? Ces décisions existent à l'interne. Dans le rapport, je ne suis pas certain qu'on les trouve énoncées clairement ou qu'il pourrait servir de point de repère lorsque — ma troisième remarque — j'imagine, la commission de l'administration publique exercera son propre suivi, l'an

prochain, sur tout ce qu'elle a entendu aujourd'hui. Merci.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): C'est facile pour un vérificateur sortant d'engager n'importe qui.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Vous allez... Ha, ha, ha! Merci beaucoup, M. Breton. Mme Vaillancourt.

Mme Francine Martel-Vaillancourt,
sous-ministre du Revenu

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que je pense que, comme organisation, on a toujours été soucieux de mettre en application les différentes recommandations qui nous étaient faites par des organismes comme le Vérificateur général ou le Protecteur du citoyen. J'ajouterais qu'au ministère du Revenu les gens qui travaillent dans le dossier des pensions alimentaires sont très, très conscients du volet social de ce dossier-là, ils sont très conscients de l'impact. Et je peux vous dire qu'ils sont excessivement mobilisés, ils sont très engagés pour trouver les solutions pour faire en sorte que les enfants puissent avoir de l'argent pour se nourrir, pour aller à l'école, que les mères ou les pères qui sont créanciers reçoivent leur juste pension alimentaire.

Alors, je peux vous dire qu'on va continuer à travailler très, très fort pour faire en sorte que le programme atteigne... soit de plus en plus performant. On l'a fait jusqu'à maintenant et on va continuer encore. Et je peux vous dire que ce qu'il reste comme points à améliorer, c'est pas fermé, aujourd'hui, en ce qui nous concerne. On va continuer de travailler dans l'amélioration. Et je suis certaine que, dans un an, on va avoir défini les indicateurs très clairement — ha, ha, ha! — entre les deux secteurs d'activité.

Je vous remercie infiniment de vos commentaires, de vos suggestions, de vos pistes de réflexion que vous nous avez donnés. Je peux vous dire qu'on prend ça en bonne considération pour voir comment on peut, également, à l'aide de vos commentaires, améliorer le programme. Alors, merci infiniment.

Une voix: Merci.

M. Geoffrey Kelley, président

Le Président (M. Kelley): Et, au nom des membres de la commission, à mon tour, merci beaucoup, Mme Vaillancourt et les membres de votre équipe, M. Pelletier, Mme Picard et tout le monde qui a répondu à nos questions, à M. le Vérificateur général, qui a fourni son suivi de vérification dans un dossier très important, également les observations que le bureau du Protecteur du citoyen a partagées avec nous autres ce matin.

Je sais que, dans ce domaine, il y a un grand intérêt des parlementaires parce que, on a un échantillon qui est non scientifique, mais c'est toujours les malheureux

qui se trouvent dans le bureau des députés. Alors, on voit les cas les plus lourds, les plus compliqués, par les personnes qui vont venir nous voir, alors ça fausse un petit peu notre impression parce qu'on a toujours les dossiers qui sont... On les regarde, et souvent ils sont très complexes, de comprendre le système, comprendre comment on peut avoir les meilleurs résultats pour toutes les parties concernées. Parce que parfois c'est pas uniquement les créanciers qui viennent nous voir, parfois c'est les débiteurs aussi, qui ont des changements de circonstances, qui viennent de perdre leur emploi ou il y avait un changement à leur emploi, leur salaire a baissé, ça fait partie de la réalité de nos vies aussi, et les personnes qui arrivent avec tout leur chèque de paie, de mettre ça sur mon bureau, de faire la preuve qu'ils sont vraiment en difficulté à cause du niveau de paiement qui est établi dans l'ordonnance de la cour. Alors, on voit les dossiers les plus complexes dans nos bureaux de comté. Alors, c'est pas un échantillon scientifique.

C'est rare que la personne qui... Tout ça a été réglé dans une quarantaine ou une soixantaine de jours. C'est très rare qu'il va venir nous voir pour nous dire: Tout va bien. Alors, c'est le métier de député qui nous exige... Mais, quand même, c'est un dossier important, qu'on voit dans nos bureaux de comté, ça a un impact important, c'est un enjeu social très important. Alors, souvent on pose nos questions, et c'est sur les chiffres et les... Mais je ne veux pas oublier qu'avant tout c'est un enjeu social, c'est une question de confronter et trouver les outils pour combattre la pauvreté de nos enfants, qui est, comme je dis, un consensus politique au Québec, au Canada, qu'il faut aller de l'avant pour trouver un moyen pour améliorer les conditions pour nos enfants.

Peut-être trois préoccupations, en terminant. Les précisions sur le portrait de votre clientèle, je pense que ça, c'est quelque chose qui peut nous aider dans les différentes étapes du traitement d'un dossier. On a les bribes dans les documents qui ont été fournis, mais, s'il y a un moyen d'une façon la plus claire possible, dans un dossier complexe, de rendre un portrait de vos clientèles et qui sont les personnes avec lesquelles M. Tessier a la plus grande difficulté, peut-être que ça peut être intéressant pour nous autres dans les idées.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, tout à fait.

Le Président (M. Kelley): L'autre, c'est juste un commentaire, une préoccupation avec les coûts de système. Et peut-être que ça, c'est incontournable, mais étant donné... J'ai participé à l'adoption de la loi en 1995. On le voit, et peut-être que c'est incontournable, mais, quand on est rendu à presque 900 effectifs et 50 millions de dollars par année, ce sont des sommes nettement plus importantes que prévu. Alors, c'est un constat. Peut-être, il y a pas d'autres choix et c'est inévitable qu'il faut aller créer un organisme ou un nombre d'effectifs si important pour donner les résultats qu'on voulait, mais je dois le constater, comme participant de l'adoption de la loi en 1995, je trouve que ces sommes sont importantes — et sans commentaire de plus.

Et peut-être finalement, et je sais que c'est difficile, mais le souci d'étude ou de...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): D'évaluation.

Le Président (M. Kelley): ...d'assurer de faire de l'évaluation, c'est très, très important. J'ai fait la même plaidoirie au nom de la commission quand nous avons interviewé le Fonds de lutte contre la pauvreté. Puis, encore une fois, c'est une fin louable, on n'a rien contre, une lutte contre la pauvreté, ça rallie l'ensemble des députés à l'Assemblée nationale. Mais, parmi les mesures, c'est quoi qui sont les plus efficaces, c'est quoi qui donne les résultats les plus intéressants dans la lutte contre la pauvreté? Je pense qu'on doit être toujours en train de regarder les mesures pour voir: Est-ce qu'il y a d'autres façons que peut-être on peut dépenser l'argent?

Souvent, c'est le choix politique. Alors, c'est pas à vous autres de faire les choix politiques, mais, si, dans le reflet d'études ou si on voit dans les autres provinces ou les États américains les choses qui donnent des résultats intéressants, je pense que c'est notre devoir, dans la lutte contre la pauvreté, de travailler ensemble pour trouver les moyens qui sont les plus efficaces. Alors, sur ça, merci infiniment. Je trouve que c'est un dossier important, c'est un enjeu très important. Et merci beaucoup pour la qualité des réponses qui ont été fournies aujourd'hui. Merci beaucoup.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ça fait plaisir.

Une voix: ...

Le Président (M. Kelley): Oui. Sur ça, on va ajourner nos travaux sine die. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 17 h 9)

