



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mercredi 27 février 2002 — Vol. 37 N° 15

**Audition du sous-ministre du Revenu concernant
l'administration de l'impôt des particuliers**



**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, avenue Honoré-Mercier, bureau 195
Québec, Qc
G1R 5P3

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

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

Société canadienne des postes – Envoi de publications canadiennes
Numéro de convention: 40010195

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'administration publique

Le mercredi 27 février 2002

Table des matières

Exposé de la vérificatrice générale Mme Doris Paradis	1
Exposé de la sous-ministre du Revenu Mme Francine Martel-Vaillancourt	3
Discussion générale	3
Plan d'amélioration de l'accessibilité téléphonique	3
Traitement des demandes écrites	8
Qualité des renseignements téléphoniques fournis	11
Évaluation et traitement des déclarations à risque	13
Procédure en cas d'information erronée transmise au contribuable	15
Traitement des plaintes	16
Exactitude des vérifications, corrections et recotisations	17
Formation des vérificateurs	18
Uniformité de la formation dispensée aux employés	19
Lisibilité des documents d'information	20
Complexité des formulaires de déclaration	22
Formulaires en anglais	23
Iniquité dans le traitement des dossiers	24
Conformité des déclarations transmises électroniquement	26
Remarques finales	26
Mme Doris Paradis, vérificatrice générale	26
Mme Francine Martel-Vaillancourt, sous-ministre du Revenu	27

Autres intervenants

M. Geoffrey Kelley, président

Mme Diane Leblanc

M. Christos Sirros

Mme Cécile Vermette

Mme Hélène Robert

M. Pierre Marsan

Le mercredi 27 février 2002

**Audition du sous-ministre du Revenu concernant
l'administration de l'impôt des particuliers**

(Neuf heures trente-neuf minutes)

Le Président (M. Kelley): Alors, chers collègues, je constate le quorum des membres de la commission de l'administration publique et je déclare la séance ouverte en rappelant le mandat de la commission. La commission est réunie afin d'entendre la sous-ministre du Revenu concernant l'administration de l'impôt des particuliers, et ce, en vertu de la Loi sur l'administration publique.

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

La Secrétaire: Oui, M. le Président. À titre de membres temporaires, Mme Leblanc (Beauce-Sud), M. Brodeur (Shefford) et M. Sirros (Laurier-Dorion).

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, et bienvenue aux collègues qui vont être avec nous ce matin pour regarder un dossier de l'heure, parce qu'on tombe dans la saison des impôts. Alors, je pense qu'il est toujours d'un grand intérêt. Ce n'est pas tous les députés qui ont une ferme dans le...

Une voix: ...nos formules ce matin.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Il y a une session à midi trente pour... Mais ce n'est pas tous les députés qui ont une ferme dans leur comté ou une compagnie forestière, mais tout le monde a des contribuables dans leur comté. Alors, il y a beaucoup de députés qui ont un intérêt dans le sujet qui est devant nous.

● (9 h 40) ●

C'est un petit peu un moment historique aussi parce que c'est la première audience publique pour Mme Doris Paradis, qui est la nouvelle vérificatrice générale par intérim. Alors, elle participe... Elle est déjà une habituée à la commission comme adjointe à M. Breton, mais aujourd'hui c'est son début comme participante à nos délibérations comme vérificatrice générale par intérim. Alors, bienvenue, Mme Paradis.

Mme Vaillancourt, bienvenue aussi. Vous êtes également une habituée maintenant, parce que les sujets de revenu sont toujours des sujets d'intérêt. Avec toutes les transformations au ministère, il y avait quelques chapitres, maintenant, du Vérificateur général au sujet du ministère du Revenu. Alors, encore une fois, merci beaucoup pour votre disponibilité et participation à nos délibérations.

On va débuter avec un exposé de Mme la vérificatrice générale, suivi par un exposé d'une vingtaine de minutes par Mme la sous-ministre. Après ça, il y aura un échange avec les membres de la commission, et on va terminer nos travaux vers midi vingt, midi vingt-cinq, quelque chose comme ça. Alors,

s'il n'y a pas d'autres questions, je vais passer la parole à Mme Paradis qui va faire un exposé sur le chapitre VIII du dernier tome du Vérificateur général. Mme Paradis.

Exposé de la vérificatrice générale

Mme Doris Paradis

Mme Paradis (Doris): M. le Président, Mme la vice-présidente, MM. et Mmes les membres de la commission, Mme la sous-ministre du Revenu, il me fait plaisir de participer aujourd'hui, pour la première fois, à une séance publique de la commission de l'administration publique à titre de vérificatrice générale par intérim. Le président de l'Assemblée nationale m'a désignée à cette fonction jusqu'à ce que l'Assemblée nationale elle-même procède à une nomination. C'est un honneur pour moi de prendre la relève, même temporairement, de M. Guy Breton. À l'exemple du soutien qu'il vous a apporté, je vous assure de mon entière collaboration dans votre fonction de contrôle parlementaire de l'action gouvernementale.

Notre vérification sur l'administration de l'impôt des particuliers avait pour but de nous assurer que le ministère du Revenu a mis en place des systèmes et des mécanismes qui favorisent une gestion efficace, efficiente et économique de ses activités touchant l'impôt des particuliers. Nous sommes intervenus principalement auprès de trois directions générales et nous avons visité trois directions régionales. Dans chacune d'entre elles, nous avons examiné particulièrement les pratiques de gestion et nous avons recensé, dans la mesure du possible, des informations touchant l'ensemble du ministère afin de présenter un portrait global de la situation. Notre vérification s'est tenue de septembre 2000 à mai 2001, et nos travaux tiennent compte surtout des données liées à l'administration de l'impôt des particuliers des années 1999 et 2000.

Ces dernières années, le ministère du Revenu a déployé d'importants efforts afin d'offrir aux contribuables des services de qualité. Cependant, nos travaux nous amènent à conclure que le ministère, malgré ses efforts, n'est pas toujours en mesure d'assurer un accès satisfaisant à ses services téléphoniques ni de fournir aux citoyens toute l'information et le soutien auxquels ils ont droit. Ainsi, même si le pourcentage d'appels pris en charge en moins d'une minute a graduellement augmenté depuis 1996, le ministère ne respecte toujours pas son engagement de répondre à toute demande de renseignements faite par téléphone dans la minute qui suit l'appel. Par ailleurs, nous avons constaté que, depuis la fin de l'exercice 1999-2000, la Direction générale de la métropole, soit une des deux directions générales concernées, ne peut effectuer le calcul du taux d'appels pris en charge dans le délai prévu. En effet, la configuration du système ne lui fournit plus les données nécessaires. De plus, la mesure de l'accessibilité aux

services téléphoniques n'est pas complète, car elle ne tient pas compte des appels n'ayant pas été pris en charge soit parce que toutes les lignes sont occupées soit parce que l'appelant a raccroché. Pour l'année 2000-2001, seulement 59 % des appels ont obtenu une réponse.

Dans ses orientations ministérielles, le ministère du Revenu s'est fixé l'objectif d'améliorer la qualité des renseignements et de mesurer son atteinte annuellement. Nous avons constaté que le ministère ne vérifie pas suffisamment l'exactitude de l'information que ses employés transmettent. Le dernier sondage téléphonique effectué à ce sujet par le ministère remonte à 1994. Dans le cadre de notre mandat, nous avons effectué un tel sondage afin de vérifier la qualité du contact avec l'employé et l'exactitude des réponses. Toutes les personnes nous ont répondu avec courtoisie, et 86 % d'entre elles se sont nommées d'elles-mêmes. Cependant, le taux d'exactitude des réponses est faible. Notre sondage révèle un taux de réponses erronées supérieur au taux de 36 % obtenu lors du dernier sondage effectué par le ministère en 1994. Notons toutefois que ce résultat ne peut être appliqué à l'ensemble des réponses données par les agents au cours du dernier exercice, puisque nous ne connaissons pas la nature de tous les appels et que les questions posées par les contribuables sont très diversifiées. Une formation incomplète des agents pourrait expliquer les faibles résultats de notre sondage.

Aussi, en 2000-2001, le ministère n'a atteint qu'à 65 % son engagement de répondre à toute demande écrite au plus tard 35 jours après sa réception. Nos travaux nous permettent même de conclure que ces résultats sont surévalués. Nous avons calculé un délai moyen de 140 jours pour les dossiers dont le traitement excède 35 jours, soit principalement des demandes de correction à la déclaration de revenus.

Le ministère doit concevoir des guides et des formulaires qui reflètent la loi avec précision tout en étant faciles à comprendre pour les citoyens, ce qui représente un défi de taille. Nous avons constaté qu'aucun plan d'action n'a été établi pour favoriser l'atteinte de l'objectif ministériel d'améliorer la clarté et la simplicité des formulaires et des guides. Selon l'avis de nos experts, les principaux documents relatifs à l'impôt des particuliers pour l'année 2000 comportent des difficultés de lecture majeures et généralisées. Compte tenu du niveau moyen de scolarisation de la population, l'indice de lisibilité observé est trop élevé pour le lecteur visé.

En 1996, le ministère s'est engagé à répondre à toute plainte écrite provenant d'un citoyen au plus tard 35 jours après sa réception. Selon ses données, le ministère a tenu cet engagement dans 77 % des cas pour l'exercice 2000-2001. Toutefois, la mesure du respect de cet engagement est incomplète, puisqu'elle ne tient pas compte des plaintes écrites adressées aux directions régionales. De plus, à l'exception de celles reçues à la Direction des plaintes, les doléances exprimées par voie téléphonique ne sont pas compilées et analysées, alors que les citoyens utilisent le téléphone quatre fois sur cinq pour se plaindre.

Par ailleurs, la gestion des risques est une responsabilité de haut niveau dans toute organisation.

Le ministère du Revenu a mis en place un processus de traitement structuré pour les activités de cotisation des déclarations. Toutefois, la planification des activités en matière de contrôle fiscal n'intègre pas tous les types d'interventions touchant l'impôt des particuliers, comme la cotisation, la recotisation, la vérification, les enquêtes et la lutte à l'évasion fiscale. À titre d'exemple, des facteurs de risque précis ont été déterminés dans le cadre des travaux effectués pour la lutte à l'évasion fiscale, mais, faute d'une gestion globale des risques, ils ne sont pas utilisés lors de la planification des activités de cotisation et de recotisation.

Dans le cadre de notre vérification, nous avons examiné de façon plus précise les activités d'évaluation des risques pour quatre éléments, soit les revenus de location, les revenus d'entreprises, les gains en capital et le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants. Nous avons constaté que les risques associés à ces éléments ont été peu analysés pour cibler les déclarations à examiner lors de la cotisation originale. Toutefois, les risques afférents justifient amplement l'augmentation des interventions. Nous avons également constaté que le ministère est peu empressé à entreprendre des analyses à la suite de l'entrée en vigueur de nouvelles mesures ou pour apporter les correctifs nécessaires. À titre d'exemple, mentionnons la cotisation au régime d'assurance médicaments et la production des déclarations par voie électronique.

Le ministère s'est aussi engagé à promouvoir l'équité dans ses relations avec les contribuables. Il a mis en place certaines mesures pour corriger à leur avantage les déclarations de revenus de contribuables ayant commis une erreur ou fait un mauvais choix. Cependant, les orientations stratégiques et les plans tactiques du ministère pourraient davantage concrétiser son engagement et mieux répondre à ce souci d'équité. L'examen des diverses analyses de risques démontre que peu d'entre elles servent à déceler les erreurs qui pénalisent les contribuables.

● (9 h 50) ●

À la fin mars 2000, plus de 1 million de déclarations de revenus avaient été traitées, alors que la saisie des relevés pour les revenus d'emploi et les revenus de retraite transmis par les employeurs et les mandataires n'était pas encore terminée. Bien que des programmes spéciaux de recotisation soient effectués plus tard dans l'année, les opérations sont moins efficaces et les probabilités de recouvrement réduites. Comme les activités de cotisation subissent continuellement des modifications quant à leur étendue, leur portée et leur nature, la gestion des risques est grandement perturbée. Lors de la cotisation originale, le ministère n'examine que le tiers des déclarations considérées risquées, et ce, dans une proportion différente d'une région à l'autre. Le ministère allègue que la couverture des risques repose sur une stratégie d'intervention triennale qui comprend les programmes de recotisation et la vérification. Toutefois, il y a fréquemment prescription du délai avant que des vérifications soient faites. L'expérience démontre que seulement 40 % des déclarations risquées seront vérifiées lors des programmes de recotisation.

Force est de constater que l'absence de vérification de certaines déclarations comportant des risques

occasionne des incohérences dans le traitement et de l'iniquité dans la probabilité pour le contribuable d'être vérifié. Or, le ministère effectue peu de travaux pour évaluer objectivement l'incidence de ses choix et de ses pratiques sur la gestion des risques.

En terminant, j'aimerais souligner la bonne collaboration obtenue du ministère et des directions générales et régionales visitées. Je vous offre mon total engagement à participer aux travaux de cette commission afin qu'ils permettent l'amélioration de la gestion des fonds publics. Je vous remercie.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, Mme Paradis. Maintenant, Mme Vaillancourt, la parole est à vous.

Exposé de la sous-ministre du Revenu

Mme Francine Martel-Vaillancourt

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bonjour. Alors, il me fait plaisir, à titre de sous-ministre du Revenu, de répondre à votre invitation et de venir rencontrer aujourd'hui les parlementaires de la commission de l'administration publique afin de répondre à vos questions.

Cette obligation qui nous est faite en vertu de la Loi sur l'imputabilité des sous-ministres et dirigeants d'organismes de venir discuter avec vous de notre gestion administrative et de rendre compte à l'Assemblée nationale de cette gestion m'apparaît essentielle à la préservation de notre système démocratique et au renforcement de la qualité de la gestion publique.

L'audience d'aujourd'hui porte sur la partie à la fois la plus visible et la plus importante du ministère, à savoir l'administration de l'impôt des particuliers. La plus visible parce qu'elle touche 5,5 millions de citoyennes et citoyens au Québec à titre de contribuables. La plus importante parce qu'elle permet de percevoir annuellement près de 17 milliards de dollars affectés aux services gouvernementaux à la population, soit environ 54 % des revenus fiscaux perçus par le ministère.

Le chapitre VIII du rapport du Vérificateur général touche les deux volets de cette administration: en première partie, le service à la clientèle, qui vise à supporter le contribuable face à l'obligation que lui fait la loi de déclarer ses revenus et d'acquitter les impôts qui en découlent selon le principe de l'autocotisation qui est à la base de notre régime fiscal; en deuxième partie, le contrôle fiscal fondé sur une gestion étendue et complexe des risques et qui vise à ce que chacun paie sa juste part des services publics à la population du Québec selon le principe de l'équité fiscale.

Nous avons toujours collaboré étroitement avec le Vérificateur général du Québec afin de supporter son personnel dans ses travaux de vérification. Nous avons constamment accueilli les rapports du Vérificateur général comme une occasion privilégiée pour nous questionner sur nos façons de faire et pour apporter les correctifs nécessaires à notre administration. Comme vous le constaterez au cours de cette commission, ce rapport ne fera pas exception à cette règle, puisque des travaux importants ont été entrepris depuis plus d'un an

pour améliorer nos services dans le cadre de la nouvelle Loi sur l'administration publique et pour renforcer nos mécanismes de contrôle.

L'administration de l'impôt des particuliers repose d'abord sur près de 3 000 hommes et femmes oeuvrant au ministère du Revenu, ayant à coeur leur travail malgré sa complexité et malgré son caractère souvent impopulaire auprès du citoyen, particulièrement en cette période annuelle de production de nos déclarations de revenus.

Je voudrais vous présenter sans plus tarder l'équipe qui m'accompagne afin de vous fournir l'information la plus complète possible en réponse à vos questions. À ma droite, Mme Mireille Picard, qui est sous-ministre adjointe à la Direction générale de la capitale et des régions; à ma gauche, Mme Rollande Montsion, qui est sous-ministre adjointe à la Direction générale de la métropole, M. Pierre Boisvert, qui est sous-ministre adjoint à la Direction générale du traitement et des technologies, M. Raymond Boisvert, qui est sous-ministre adjoint à la Direction générale de la planification, des programmes et du budget; derrière moi, M. Pierre Chevrier, directeur de la cotisation et de la comptabilisation à la Direction générale de la métropole, M. Gaëtan Hallé, directeur du traitement des plaintes, Mme Carole Lafond, directrice des communications, M. Denis Morin, directeur des formulaires, Mme Brigitte Portelance, directrice générale adjointe de la planification et des programmes, M. Gilles Gosselin, directeur des études économiques, fiscales et statistiques, M. Michel Hébert, agent de recherche au Secrétariat général, M. Pierre Gagné, coordonnateur optimisation des ressources à la Direction de la vérification interne et des enquêtes, Mme Annie Godbout, qui est avocate à la Direction des lois sur les impôts, M. Jean-Marc Henry, qui est adjoint exécutif à la Direction générale de la planification, des programmes et du budget.

Alors, sans plus tarder, nous nous mettons à votre disposition pour répondre à vos questions et vos préoccupations par rapport à l'administration de l'impôt.

Discussion générale

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, Mme Vaillancourt. Mme la députée de Beauce-Sud, peut-être pour briser la glace.

Plan d'amélioration de l'accessibilité téléphonique

Mme Leblanc: Merci, M. le Président. Alors, je tiens à vous souhaiter la bienvenue à cette nouvelle audition du sous-ministre du Revenu, souhaiter aussi la bienvenue à tous les gens qui vous accompagnent. On voit que c'est un ministère important par le nombre important de gens qui vous accompagnent, et ça témoigne aussi de la complexité des lois sur le ministère du Revenu et de la diversité des programmes que vous avez à gérer au nom d'autres ministères.

On va aborder peut-être par le commencement, là, si vous voulez, du rapport du Vérificateur général, chapitre VIII, où on parle des attentes de la clientèle, de la qualité du service. C'est une question qui est quand même très importante. On sait que le ministère du

Revenu s'est donné des engagements, de répondre, par exemple, à l'intérieur d'une minute aux appels téléphoniques qu'ils reçoivent. On sait que, bon an, mal an, il y a de l'amélioration qui se fait à ce niveau-là, mais encore pas assez de façon suffisante. On parle d'un taux de 68 % de prise en charge des appels dans un délai d'une minute. Toutefois, ce 68 % là ne prend pas en compte les appels reçus par la DGMET, et on sait aussi que les problèmes étaient plus aigus à la DGMET qu'à la DGCAR et que donc, en termes réels, probablement que ce pourcentage-là devrait être beaucoup plus bas qu'il l'est actuellement. On sait aussi que ça ne prend pas en compte le nombre d'appels que les gens ont laissé tomber. On sait que l'accès aux appels, si on regarde à la page suivante du rapport, 274, le graphique 1... On sait que le pourcentage... le taux moyen d'accessibilité est seulement de 59 %. Donc, plusieurs personnes se découragent ou n'ont pas de réponse — le téléphone sonne, et ça n'a pas de réponse — ou tombent sur une ligne occupée et finissent par abandonner.

Alors, je sais qu'aussi vous avez élaboré un plan d'amélioration qui prévoit, là, toutes sortes de mécanismes. Moi, je me demandais, dans un premier temps, s'il était possible de déposer à la commission, ici, ce plan d'amélioration là pour qu'on puisse en faire l'analyse peut-être ultérieurement. Je ne suis pas certaine qu'on va avoir le temps de le passer aujourd'hui, mais ça vous permettra quand même de répondre à plusieurs questions.

Alors, premièrement, est-ce que c'est possible de déposer le plan? Et ensuite, dans ce plan-là, j'aimerais savoir s'il y a eu des mesures qui sont prises pour favoriser l'accessibilité des services téléphoniques et en même temps l'atteinte des engagements ministériels, et peut-être si on pourrait savoir le degré d'avancement des travaux qui découlent de votre plan d'amélioration.

Le Président (M. Kelley): Mme Vaillancourt.

● (10 heures) ●

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. J'ai pris des notes pour répondre à l'ensemble de vos questions. D'une part, je pense que vous l'avez mentionné d'entrée de jeu, la téléphonie, c'est un monde complexe. Quand on regarde le travail et la fluctuation du téléphone à l'intérieur d'une journée, à l'intérieur même... à l'intérieur d'un mois, je pourrais dire, à l'intérieur d'une année, à l'intérieur d'une journée, on réalise que c'est excessivement variable, la téléphonie. Donc, gérer la téléphonie, gérer des centres d'appels de la grosseur du ministère du Revenu, dans le contexte du contenu fiscal avec lequel on a à travailler, c'est quelque chose qui est complexe. C'est, par contre, une préoccupation importante pour le ministère, parce que ce qu'on a mis de l'avant depuis, je dirais, deux ans, c'est de faire en sorte que le téléphone soit la porte d'entrée principale pour l'ensemble des contribuables du Québec, parce que c'est plus simple de communiquer par téléphone que ça peut l'être de se rendre à nos bureaux, comme ça peut l'être d'écrire au ministère. Donc, on a mis énormément d'efforts pour améliorer notre téléphonie.

Ce qu'on a fait, vous le savez, on a... Depuis plusieurs années, on avait des engagements ministériels à l'intérieur du ministère, on s'était fixé des cibles,

notamment en téléphonie, on s'était fixé une cible de réponse dans la minute. Dans le cadre de la nouvelle Loi sur l'administration publique, on a fait un travail important de révision de ces engagements ministériels là et ça nous a amenés à produire notre déclaration de services aux citoyens, qu'on a déposée à l'Assemblée nationale.

Parallèlement à ça, évidemment, en incluant une déclaration de services avec des normes comme celles qu'on a incluses à l'intérieur de la déclaration de services, ça nous a amenés à faire un plan important d'amélioration et à investir des ressources humaines et financières dans l'amélioration de nos différents... par rapport à nos différents objectifs et notamment en téléphonie.

En réponse à votre question: Est-ce que c'est possible de déposer le plan d'amélioration? Les versions qu'on a, c'est les versions qu'on a annotées évidemment pour se préparer à la commission, mais ça va me faire plaisir de vous envoyer la version complète du plan d'amélioration. C'est un document qui est assez volumineux parce qu'il reprend chacun des éléments sur lesquels on travaille. Vous allez voir à l'intérieur de ce document-là, notamment en matière de téléphonie, qu'on a plusieurs pistes d'action qui sont identifiées et qui sont en cours dans le moment. Entre autres choses, ce qu'on s'est donné dans notre plan d'amélioration, c'est une révision complète de nos installations téléphoniques.

Entre autres, vous avez parlé de la DGMET, la Direction générale de la métropole. Mme Paradis tout à l'heure mentionnait d'entrée de jeu que nos systèmes téléphoniques ne nous permettaient pas de prendre certaines mesures statistiques au niveau de la clientèle. On a révisé, on a changé nos installations téléphoniques complètement, à la DGMET. Elles ont commencé à fonctionner, ces nouvelles installations là, à compter du mois de novembre. On a profité de ces nouvelles installations là pour faire une mise en réseau de notre téléphonie, c'est-à-dire que toutes nos régions sont en réseau de façon à ce que, s'il y a débordement d'appels dans une région, il y ait une autre région qui est peut-être moins occupée qui va pouvoir prendre en charge la téléphonie supplémentaire.

On s'est doté, dans chacune des directions générales, de services de gestionnaires de réseau pour regarder de façon... Cette personne-là et sa petite équipe ont comme fonction de ne faire que ça, regarder l'évolution de la téléphonie à la minute pour gérer l'ouverture et la fermeture des lignes en fonction de la pression téléphonique. À la DGCAR, il y avait déjà des équipements téléphoniques qui étaient de version plus récente que ce qu'on avait avant à la DGMET, mais on n'avait pas fait la mise en réseau. On y est allé de façon graduelle depuis le début de l'année. À la fin de février, la mise en réseau va être complétée au niveau de la DGCAR. Donc, encore là, on a une possibilité de transfert des appels en fonction de la disponibilité de nos préposés aux renseignements dans chacune des régions. On a également ouvert un centre d'assistance à Chandler, en Gaspésie, qui sert à absorber les débordements d'appels du réseau. On a également investi des ressources supplémentaires et dans la région de Montréal et dans la région de Québec, au niveau de

la téléphonie, pour être en mesure d'augmenter notre taux de réponse au niveau de la téléphonie.

On a aussi, à l'intérieur de ce plan-là, prévu de travailler sur ce qu'on appelle la gestion des événements, c'est-à-dire qu'on a des informations sur pourquoi les gens téléphonent. Et c'est important d'agir à la source, pas seulement agir sur la réponse téléphonique, mais aussi agir sur les causes qui amènent des téléphones. Donc, on a commencé un travail pour analyser de façon beaucoup plus pointue les causes des appels téléphoniques, pour porter des actions sur les causes des appels téléphoniques.

On a travaillé aussi sur l'organisation du travail pour nos employés, une meilleure organisation du travail, parce qu'il faut voir que nos préposés aux renseignements vont faire du téléphone, ils vont traiter aussi de la correspondance et ils vont aussi recevoir les visiteurs. Donc, on a toute une organisation du travail à bien rodé pour avoir la juste répartition entre ces différents événements-là.

Il y a donc plusieurs éléments qui ont été mis en place pour nous permettre d'avoir une meilleure performance au niveau des services téléphoniques. Quand on regarde... Évidemment, on est en rodage au niveau de notre téléphonie dans la région de Montréal parce qu'il faut ajuster nos paramètres.

Et j'aimerais répondre à une autre de vos questions, quand vous parliez des indicateurs sur l'accessibilité. On s'est donné, depuis cette année, un nouvel indicateur qu'on n'avait pas avant pour mesurer le taux d'accessibilité. Donc, on pense qu'on doit avoir deux indicateurs en matière de téléphonie, soit le taux de réponse dans la minute et l'accessibilité téléphonique, l'accessibilité étant que la personne est capable de nous rejoindre quand elle compose le numéro du ministère. Et, après ça, c'est le deuxième indicateur qui entre en ligne: Dans combien de temps on lui répond, à cette personne-là?

Le taux d'accessibilité qu'on s'est fixé, c'est un taux d'accessibilité de 90 %. Quand on regarde l'expérience des spécialistes en la matière au niveau de la téléphonie, c'est la norme qui est recommandée, un taux d'accessibilité de 90 %. Évidemment qu'on n'est pas présentement à 90 %, et vous allez comprendre que ce taux-là, étant donné les pointes importantes, peut subir des fluctuations très importantes aussi dans le temps. Dans le moment, quand on regarde, depuis le 1er avril jusqu'à maintenant, les statistiques en date de fin février, les statistiques qui incluent cette fois-ci la DGMET, même si la DGMET est en période de rodage encore sur la définition des paramètres, on est à, dans le moment, 73 % — je vais juste vérifier pour vous donner l'information complètement exacte — 73,3 % d'accessibilité dans la minute. Donc, on s'est amélioré, même si on inclut l'ensemble de notre réponse téléphonique. Évidemment qu'avant novembre... ces statistiques-là n'incluent pas la DGMET pour la période avant novembre parce que les systèmes informatiques ne nous permettaient pas de sortir ces données-là. Mais, malgré tout, on est à 73 %. Et, quand on regarde notre taux d'accessibilité depuis le 1er avril, ça veut dire que c'est 100 % de données pour la DGCAR et, depuis novembre, pour la DGMET, on est à 75 % d'accessibilité. Donc, les données sont encourageantes, et on

pense qu'avec toutes les mesures qu'on a mises en place par rapport au travail en téléphonie, on pense qu'on va continuer dans notre amélioration au niveau de l'accessibilité téléphonique.

Le Président (M. Kelley): Oui.

● (10 h 10) ●

Mme Leblanc: Alors, je vous remercie pour vos précisions. Je sais que le rapport du Vérificateur en fait couvrir la période 2000-2001. Donc, les mesures que vous venez de nous parler ne sont en place seulement que depuis la fin du rapport du Vérificateur, ou si elles avaient débuté auparavant? C'est pour être capable d'évaluer, là, le pourcentage, par exemple, des efforts qui avaient été réalisés avant que le Vérificateur fasse son enquête là-dessus. J'aimerais ça savoir: Qu'est-ce que vous avez fait depuis que le Vérificateur a déposé son rapport? Qu'est-ce qui avait été fait avant? Et, selon vous, l'importance qu'on devrait accorder aux choses qui avaient été faites avant, qui doivent être incluses dans... qui sont incluses actuellement dans le rapport du Vérificateur général.

On sait entre autres que, au niveau de la nature des appels, par exemple, le Vérificateur nous dit: On ne connaissait pas la nature des appels. Donc, il y a tout lieu de croire que votre effort de connaître la nature des appels ne date que depuis le rapport du Vérificateur général. Est-ce que c'est exact?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est-à-dire qu'on faisait une compilation. Avant le rapport du Vérificateur général, on faisait une compilation, on demandait à nos préposés aux renseignements, quand ils recevaient un appel, avec une grille qui comportait un certain nombre d'éléments, de cocher pour dire: Est-ce que ça concerne, par exemple, l'assurance médicaments ou ça concerne tel élément? Notre grille évidemment ne comprend pas tous, tous, tous les sujets sur lesquels il peut y avoir de la téléphonie. On y allait plus avec une grille en fonction des... Par exemple, on se dit que c'est important de savoir s'il y a beaucoup de téléphones sur telle nouvelle mesure qui entre en vigueur, parce que ça va nous amener à réagir puis peut-être donner de l'information en amont. Alors, on avait déjà une grille comme ça.

Le travail qui a été fait sur cette grille-là nécessitait une bonification, mettons. Je vais dire ça de cette façon-là. On n'utilisait pas à leur plein potentiel les données qui étaient fournies par ce type de compilation là. Alors, ce que je vous dirais, on faisait la compilation, on n'utilisait pas de façon complète tous les résultats qu'on avait à l'intérieur de ça. Et ça, on a commencé ça plus dans le courant de l'année, à utiliser plus ces informations-là. La façon dont on traitait ça, c'est qu'on faisait la gestion des événements, je vous dirais, au quotidien, c'est-à-dire que nos préposés aux renseignements... Le téléphone, c'est un bon outil pour savoir ce qui se passe. Et, s'il y a un envoi de formulaires qui a été fait sans que les préposés aux renseignements l'aient su, par exemple — je vous donne ça comme exemple — ils vont très vite le savoir parce que ça va réagir au téléphone.

Alors, on a essayé, au cours de la dernière année, de travailler les événements à l'interne. C'est-à-dire

qu'avant, par exemple, que M. Boisvert, au niveau du traitement massif, fasse un envoi massif, là on forme les préposés aux renseignements et on les avise de façon à ce qu'ils soient capables de réagir promptement au niveau du téléphone. Donc, je vous dirais, c'est un entre-deux par rapport à cet exemple-là.

L'investissement... ce qu'on avait commencé l'an dernier et toute la réflexion sur le plan de l'amélioration, on l'a commencé en parallèle avec la réflexion sur la déclaration de services aux citoyens. Pour pouvoir déposer la déclaration au 1er avril à l'Assemblée nationale, évidemment, la période, les six mois qui ont précédé ça, il y a eu un travail très, très important de réflexion. Et, parallèlement à ça, en se fixant des objectifs, bien, on commençait à construire notre plan d'amélioration parce qu'on savait pertinemment que si, par exemple, on fixait un taux d'accessibilité de 90 %, bien, il faudrait se donner les moyens pour être en mesure d'atteindre ce 90 % là. Alors, on a commencé à construire notre plan d'amélioration, on l'a travaillé de façon encore plus importante dans les mois qui ont suivi le début de l'année budgétaire, pour en arriver à sa version finale.

Il y a des choses qu'on avait commencées dans le processus budgétaire antérieur. C'est-à-dire que, quand on a fait les allocations de ressources financières au niveau de chacune des directions générales dans le cadre de la revue de programmes, on avait pris des décisions à ce moment-là, par exemple, d'investir des ressources supplémentaires à la DGCAR et à la DGMET pour leur permettre de mettre des oreilles supplémentaires au niveau du téléphone. Par contre, si je prends les services téléphoniques, l'implantation s'est faite en novembre, mais vous comprendrez que, pour implanter en novembre un système téléphonique d'une telle complexité, les études avaient démarré bien avant cette période-là.

Donc, je vous dirais que c'est un heureux mélange d'actions qui étaient à la fois débutées avant, parfois c'était la réflexion, parfois c'était l'action. Et, étant donné l'impact de ces actions-là, évidemment, ça couvrait une période qui était longue dans le temps. Donc, ce n'est pas simple de décortiquer, de dire que tel geste était antérieur et tel autre geste était après le plan d'amélioration.

Je ne sais pas si je réponds à votre préoccupation ou si...

Mme Leblanc: Oui. Bien, en fait, en partie, là. J'aimerais savoir... Vous vous êtes fixé des objectifs de 90 % de taux d'accessibilité des services de téléphonie. Dans le temps, quand est-ce que... Vous vous êtes fixé aussi un délai pour atteindre cet objectif-là?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que... Pas maintenant. On n'a pas fixé un délai maintenant, parce qu'on n'a pas suffisamment de données pour voir l'évolution dans le temps. Parce que c'est important de voir l'évolution sur une base mensuelle, hebdomadaire et journalière pour être capable de planifier le taux adéquat. On espère le rencontrer le plus rapidement possible. Quand je regarde un résultat de 75 %, maintenant je suis confiante de l'atteindre. Je ne serais pas en mesure de vous donner un

horizon ce matin. Ce qu'on fait, c'est qu'on met en oeuvre tous les efforts nécessaires pour l'atteindre le plus rapidement possible. Je vous dirais ça aujourd'hui, là. On le suit de façon adéquate, on le suit sur une base quotidienne, puis même pas quotidienne, je vous dirais, à l'heure et à la demi-heure et à la minute, puis on va tout mettre en oeuvre pour l'atteindre le plus rapidement possible. Mais je ne suis pas capable maintenant, sur la base de l'expérience et des données que je possède, de fixer l'horizon précis. Peut-être que lors d'une prochaine je pourrai être plus explicite en cette matière.

Mme Leblanc: On voit que dans le taux d'accessibilité... Par exemple, au mois d'avril, qui est quand même un mois important, là, au niveau de la déclaration d'impôts des particuliers, on voit que le taux de réponse est assez bas. Est-ce que vous avez prévu, à l'intérieur de votre plan d'amélioration, quelque chose qui va faire en sorte que, au moment où il y a des périodes de pointe, l'accessibilité, on va s'occuper de voir à ce qu'on puisse donner le plus de renseignements possible aux gens, ou si c'est le même... ou si votre plan d'amélioration ne tient pas compte des périodes de pointe au cours de l'année, des fluctuations justement?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non. Notre plan d'amélioration et notre planification de la main-d'oeuvre, au niveau de la téléphonie, tiennent compte de ces périodes de pointe là. On ajoute des ressources supplémentaires en nombre important au niveau des deux directions générales pendant les mois de février, mars, avril, mai, juin. Pour nous, le cœur de la pointe, c'est de février jusqu'à la fin juin. Donc, il y a des ressources qui sont mises en nombre supplémentaire. On étend nos heures d'ouverture également pour permettre une plus grande accessibilité au niveau de la téléphonie. Et notre planification s'effectue effectivement en fonction de ces périodes de pointe là.

Mme Leblanc: Alors, qu'est-ce qui expliquerait, dans ce cas-là, que le taux d'accessibilité est assez bas? Si on parle du mois de juin, il est à peine supérieur à 40 %, alors que, pour avril et mai, il est à peine supérieur à 60 %. Si vous dites que vous mettez en place plus de gens au moment où il y a plus de demandes, on se rend compte quand même que le taux d'accessibilité est beaucoup plus bas pour ces mois-là par rapport au mois d'octobre, par exemple, à aller à mars, là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Quand on gère avec le taux d'accessibilité et la réponse dans la minute, il faut travailler à la fois sur l'ouverture des lignes par rapport au nombre de personnes en place. Pour nous, le taux d'accessibilité, c'est une donnée qui est récente dans notre façon de travailler en téléphonie. Avant ça, les engagements ministériels, si vous vous souvenez, c'était plus... l'indicateur sur lequel on accordait de l'importance, c'était la réponse dans la minute.

Alors, l'accessibilité, ça nous demande une gymnastique d'ajustement du nombre de lignes en fonction du personnel en poste et en fonction de l'achalandage qui est fait. Et ce qu'on n'avait pas dans

les données que vous avez, à cette époque-là, on n'avait pas le réseautage. Alors, ça voulait dire que l'accessibilité se faisait, se gérait région par région. Donc, si une région, une journée ou à un moment donné, un mois dans l'année, était débordée par rapport à une autre région, je n'avais même pas la possibilité de transférer ces appels-là ailleurs. C'est pour ça qu'on a introduit le réseautage. Donc, le réseautage devrait avoir un impact très, très important sur ces taux d'accessibilité là, parce qu'il va répartir la charge sur l'ensemble des régions.

● (10 h 20) ●

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. J'ai une demande de précision, une question complémentaire et un nouveau sujet. Alors, dans l'ordre, je vais demander la précision à mon collègue le député de Laurier-Dorion.

M. Sirros: Merci. Ça fait suite à cette réponse-là. Moi, je veux comprendre de quoi on parle, pour que ça soit clair, quand on parle de taux d'accessibilité. Ce que j'ai compris, c'est que c'est la possibilité d'avoir une sonnerie quand on appelle plutôt que ça sonne occupé.

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

M. Sirros: Après ça, il y a le taux de réponse dans un délai d'une minute. Donc, quand vous dites que c'est 73 % de taux d'accessibilité, ce que je comprends, et c'est la précision que je voudrais savoir, ça veut dire donc que 73 % des fois quand j'appelle, ça sonne, et je n'ai pas de réponse encore; donc 27 % des fois, ça sonne occupé, je n'ai même pas de ligne, et c'est après que vient le taux de prise en charge qu'on mesure. Est-ce que j'ai bien compris?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vais juste reformuler un petit peu différemment. Quand je disais, tout à l'heure, qu'on avait un taux d'accessibilité de 75 % depuis le début de l'année, à la fin février, ça veut dire que dans 75 % des cas, quand quelqu'un a téléphoné, ça a répondu, il y a eu... il est entré sur les systèmes du ministère.

M. Sirros: ...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ça va sonner et il va rentrer sur les systèmes du ministère.

M. Sirros: Mais il n'y a pas personne au bout du fil encore.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Il n'y a pas encore personne.

M. Sirros: O.K.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Après ça, je vous ai donné une autre statistique qui était de 73 %. Ça veut dire que ces appels-là qui sont entrés chez nous, dans 73 % des cas, ils ont été répondus en moins d'une minute, et les autres ont été répondus dans un temps un peu plus long.

M. Sirros: O.K. Donc, le $\frac{3}{4}$ du $\frac{3}{4}$ a une réponse.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Dans la minute, dans la minute.

M. Sirros: Dans la minute.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Les $\frac{3}{4}$ qui rentrent... le 75 % qui rentre, ils ont tous une réponse, mais il y en a une proportion, qui est $\frac{3}{4}$, qui ont une réponse dans une minute.

M. Sirros: Dans une minute, ce qui est l'objectif fixé.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Les autres, c'est dans un temps un peu plus long. C'est ça.

M. Sirros: Et l'objectif fondamental, c'est 90 % de tous les appelants...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...qui rentrent.

M. Sirros: ...qui rentrent d'avoir une réponse dans une minute.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Et je vais vous expliquer pourquoi on ne met pas 100 % et que les spécialistes nous disent qu'on ne devrait pas mettre 100 %, c'est parce que, si je mets 100 % d'accessibilité complète, ça veut dire qu'étant donné, dans les centres d'appels de la grosseur du ministère du Revenu, qu'il y a une fluctuation importante dans les appels, ça voudrait dire que je suis obligée de garder un nombre de personnes à ne rien faire, en attente des téléphones.

M. Sirros: Oui, je veux juste comprendre les deux choses, parce que...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Est-ce que ça répond à votre question?

M. Sirros: Ce que je retiens, c'est que $\frac{3}{4}$ du $\frac{3}{4}$ ont une réponse par une personne à l'intérieur d'une minute.

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

M. Sirros: O.K. Ça veut dire que 50 % à peu près de tous ceux qui appellent ont à peu près une réponse dans une minute.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

Le Président (M. Kelley): Alors, ça, nos professeurs de maths, $\frac{3}{4}$ du $\frac{3}{4}$, 9/16, je pense, 9/16...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha! 9/16, ça fait... Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Ha, ha, ha! Mme la députée de Marie-Victorin, une question complémentaire.

Mme Vermette: Oui. C'est parce qu'on a parlé beaucoup, en fait, du temps de réponse et, en fait, des délais d'attente. Au niveau des délais d'attente, il y a un tableau qui nous était fait par le Vérificateur général qui nous démontrait que la population, les gens qui attendent, trouve que c'est toujours un peu trop long. Alors, moi, je voulais savoir: Comment mesurez-vous votre performance ou comment vous avez atteint... Vous vous êtes dit: Bon, pour les appels, c'est une minute; le délai d'attente à l'accueil, c'est 20 minutes; et, pour écrire, c'est 35 jours; quand c'est pour de la correspondance, 35 jours. Avez-vous fait du benchmarking avec d'autres endroits? Vous êtes-vous comparés à d'autres provinces ou à d'autres organismes semblables à ce que vous faites? Et c'est comme ça que vous êtes arrivés... Parce que ça se peut que la population ne soit pas contente du temps d'attente, mais peut-être que l'objectif que vous vous êtes donné est valable en fonction de ce que vous êtes capables de traiter. Je veux simplement savoir: Où avez-vous pris vos éléments de comparaison pour arriver à traiter finalement avec un délai d'attente de cet ordre-là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Quand on a fait... C'est dans le cadre de la nouvelle réflexion pour concevoir le contenu de la déclaration de services aux citoyens. On a utilisé différents outils pour nous aider à concevoir ces normes-là. Entre autres choses, on a fait un sondage auprès de la population pour leur demander... C'est un sondage qui avait comme objectif de leur demander quelle était leur satisfaction par rapport aux services qu'on rendait et quelle était l'importance qu'ils accordaient à chacun des éléments qu'on avait à l'intérieur de... qu'on voulait tester à l'intérieur du sondage. Bon. Ces sondages-là couvraient à la fois la téléphonie, ça couvrait l'accueil, ça couvrait différents éléments de service à la clientèle.

On a analysé, évidemment, le résultat de ces consultations-là, et ça nous a donné une couleur des attentes de la population par rapport à nos services. On a également regardé ce qui se passait dans d'autres administrations québécoises qui rendaient des services à la clientèle. Alors, on est allé voir quelles étaient les normes que ces organisations-là s'étaient données. On est allé voir d'autres administrations fiscales dans d'autres pays et on est allé voir, évidemment, l'Agence des douanes et du revenu du Canada qui est notre pendant canadien.

Donc, c'est en analysant tous ces résultats-là qu'on en est venu... Évidemment, il fallait mettre en toile de fond des éléments budgétaires, parce que c'est... Je sais très bien que, si je mettais la réponse au téléphone dans 10 secondes ou dans 20 secondes, j'aurais 100 %... Dans 20 ou dans 30 secondes, probablement que tout le monde serait très heureux et j'aurais beaucoup de compliments, mais il y aurait un coût énorme à mettre en bout de ça, pour être capables de faire ça. Donc, en mettant en perspective les attentes, ce qui nous avait été exprimé comme satisfaction, comme importance de ces éléments-là, et en nous comparant avec d'autres organisations puis en mettant en toile de fond le budget qu'on avait et qu'il fallait répartir entre les différents éléments de programme qu'on a à analyser et à opérer à l'intérieur du

ministère, c'est comme ça qu'on a élaboré les normes de service.

On est conscients que, quand on dit: La réponse dans la minute plutôt que dans 30 secondes, les attentes du citoyen, quand on les regarde de façon neutre et objective, sont plus vers le 30 secondes. Mais on dit: On n'est pas en mesure de répondre à cette norme-là. Et, quand on regarde, de façon générale, les grandes organisations, elles n'ont pas une norme de 30 secondes, parce que c'est excessivement onéreux à supporter en termes de normes de service. Alors, on dit: Soyons clairs sur la norme qu'on va atteindre. Disons-le de façon adéquate à la population pour ne pas qu'elle ait des attentes de 30 secondes quand, moi, je m'organise pour répondre dans une minute, et on pense qu'on va avoir une certaine compréhension, à tout le moins, si on est capables d'atteindre la norme d'une minute.

Quand on a comparé, par exemple... On parlait de l'Agence. L'Agence des douanes ne s'est pas donné d'objectif de réponse dans un délai comme, nous, on s'est donné. Ils ne se sont donné qu'un objectif en termes d'accessibilité. Alors, c'est un choix qu'on aurait pu faire aussi, mais ça nous apparaissait important d'avoir deux éléments. Comme monsieur le mentionnait tantôt: C'est beau de mesurer l'entrée, mais il faut aussi mesurer le temps d'attente après, une fois que les personnes sont entrées à l'intérieur de l'organisation.

Donc, je ne sais pas si ça répond à votre question. C'est comme ça qu'on a fait l'analyse de...

Mme Vermette: C'est ça, c'est important de savoir, dans le fond, parce que vous vous êtes donné une unité de mesure pour répondre dans un délai acceptable, et c'est important de savoir avec qui on se compare dans ce temps-là, ou si on est capables d'être comparés à d'autres groupes du même genre, qui font les mêmes genres d'activités, qui donnent un bon résultat aussi. On est-u performant ou pas performant, on est-u efficace ou pas efficace? C'est un petit peu ça, finalement, qui est en cause.

Traitement des demandes écrites

Mais je vous demanderais la même question en ce qui concerne... Tantôt, on a fait, pour les appels, à savoir: Une fois que l'appel est entré, ça prend combien de temps pour donner la réponse? Bon, des choses comme ça, aussi, il faut attendre à ce niveau-là. Et au niveau... En fait, quand on parle de 35 jours en ce qui concerne les délais d'attente pour une réponse à une demande écrite. 35 jours, c'est juste pour dire... un accusé de réception? Est-ce que c'est 35 jours pour donner une réponse complète? C'est à partir de quand qu'on calcule, finalement, le 35 jours de réponse? Est-ce qu'il faut faire la recherche? On a reçu, il faut faire une recherche, il faut aller chercher la réponse, puis après ça on envoie la réponse à la personne. Est-ce que, à partir du moment où on a trouvé la réponse, on compte 35 jours, à l'intérieur de la boîte, ou si tout de suite, dès que c'est arrivé, il y a 35 jours pour faire un accusé de réception avec une réponse adéquate?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vais vous expliquer un petit peu le processus, parce qu'il y a

beaucoup, beaucoup de volume au ministère du Revenu, alors on a toujours des processus assez complexes pour le traitement des différentes activités.

● (10 h 30) ●

Quand on reçoit une lettre, quand le courrier arrive au ministère du Revenu, il arrive dans une direction générale, et là on appose la date de réception. Bon. La consigne, c'est de l'apposer sur toutes, toutes, toutes, toutes les lettres. Il peut arriver, à un moment donné, un cas où il ne s'appose pas une étampe, mais c'est plutôt rare. Donc, on appose la date d'entrée effective au ministère du Revenu. C'est cette date-là qui doit être saisie dans nos systèmes informatiques comme la date d'entrée de la correspondance.

Il est arrivé, et c'est ce qui était mentionné dans le rapport du Vérificateur général, il est arrivé une problématique où est-ce qu'il y a un certain nombre de lettres pour lesquelles il n'y a pas eu une date qui a été apposée lors de l'entrée. Donc, quand le préposé est arrivé à traiter sa correspondance, bien, il a apposé la date où il a débuté le traitement de sa correspondance. Bon. C'est important de mentionner que ce n'est pas la majorité des cas. C'était 10 % de nos cas pour lesquels une situation comme ça est survenue. On a fait une modification dans nos systèmes informatiques qui fait que maintenant la date d'entrée est obligatoire et elle doit être différente de la date du début du traitement de la correspondance. Et, quand on regarde, depuis qu'on a mis cette mesure-là à l'intérieur de nos systèmes informatiques, la problématique qui avait été soulevée par le Vérificateur général, c'est rendu 4 % des cas. Et, au fur et à mesure qu'on va avoir fini de traiter nos correspondances qui étaient en attente, on va s'en aller vers le zéro.

Donc, si je reprends mon... J'ai fait un détour pour faire référence à ce que le Vérificateur général soulevait. Notre date, la date pour le début de nos statistiques, c'est la date d'entrée au ministère du Revenu, et la date de fin de nos calculs de statistiques, c'est quand, nous, on a fini de le traiter. Ce que ça ne comprend pas, c'est le temps que ça peut prendre pour que la lettre parte de chez nous et se rende chez la personne à qui elle est destinée, cette lettre-là.

Donc, à partir du moment où le traitement est terminé chez nous, quand on ferme le dossier pour les fins du ministère du Revenu parce que le traitement de la correspondance est terminé, c'est à ce moment-là que le délai cesse de compter à l'intérieur du ministère. Après ça, c'est difficile pour nous parce qu'on n'est plus capables... on perd la trace de la lettre, donc on n'est plus capables de suivre. Mais ce qu'on pense, c'est que la majorité du délai est dans cette période-là. Et ça, ça donne les statistiques. Quand on regarde où on en est maintenant, on est à 73 %. Depuis le début de l'année, on est à 73 % de notre correspondance qui est traitée dans un délai de 35 jours.

Mme Vermette: O.K. Mais est-ce que c'est plus ou moins 35 jours? C'est plus près du 35 jours que, disons, un petit peu moins que 35 jours? C'est quoi, finalement? Est-ce que...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce que je... Dans le... C'est parce que la donnée que je n'ai pas, c'est à l'intérieur du délai, tous ceux qui sont traités entre

zéro et 35 jours, est-ce que... Dans cette donnée-là, est-ce que c'est 10 jours, ou si c'est 14 jours, ou c'est 21 jours? Ça, je n'ai pas cette donnée-là. Ce que je peux vous dire, c'est que globalement, quand je regarde l'ensemble de toutes les correspondances, y incluant celles qui prennent un temps beaucoup plus long, je suis dans un délai moyen de... là, je ne l'ai pas globalement, je l'ai par trimestre. Pour l'année dernière, j'étais dans un délai... Non, je l'ai encore par trimestre. Je vais vous le donner par trimestre: 39 jours, 45 jours, 63 jours. Mais ça, ça comprend tous ceux qui ont un temps qui est beaucoup plus long, de traitement. Donc...

Mme Vermette: Est-ce que vous avez un système qui peut faire une différence au niveau des demandes de correspondance? Des fois, c'est juste envoyer un formulaire ou, des fois, c'est juste une information, qui prend, qui met ça dans l'enveloppe, «that's it», c'est fait. Il y a d'autres fois, c'est une recherche vraiment plus en profondeur. C'est complexe, on l'a dit, en fait, alors on ne peut pas envoyer la réponse de cette façon-là. Avez-vous un système qui est capable de, justement, quand on arrive pour les temps réponse, ne pas mettre ça tout dans un melting pot puis de se dire qu'on arrive à une moyenne de temps top top? Parce qu'on ne sait pas combien vous en avez qui sont juste des réponses à faire comme ça, puis il y en a d'autres, des réponses, qui sont plus une recherche plus en profondeur. Peut-être ça nous donnerait un avantage au niveau de la qualité, en fait, du service, quand il y a réellement une réponse importante. Ça prend combien de temps à ce moment-là, quand il y a une recherche un petit peu plus en profondeur puis que la personne, elle, elle soit en mesure de recevoir une réponse? Parce qu'il y a des périodes stressantes pour ces gens-là à un moment donné.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Oui. On a... Je vais continuer sur notre processus de traitement, parce que je pense que ça va répondre à votre question.

Une fois que l'étampe de la date d'arrivée est inscrite sur la lettre, quand elle arrive au ministère, les lettres sont ensuite réparties en fonction de la direction régionale qui doit la traiter, donc l'origine de la lettre. Et, aussitôt que ça arrive — et ça, c'est très rapide, les délais entre cette transmission-là — quand ça arrive dans la direction régionale, il y a un tri qui se fait entre ce qu'on appelle, nous, des «cas courts» et des «cas longs». Alors, quelqu'un qui demande un formulaire, quelqu'un qui veut changer son adresse, quelqu'un qui demande... Quand on regarde les informations qu'il y a, c'est un petit changement dans sa déclaration d'impôts ou c'est quelque chose qui n'est pas compliqué à traiter, on fait une pile de ce qu'on appelle nos «cas courts», et ça, on les met à part.

Et on a une autre, deuxième pile, qui est les cas qui sont... à la lecture même, on sait que ça va demander soit de refaire une demande auprès du contribuable parce qu'il y a des informations qui sont manquantes, faire des demandes de dossiers parce que la demande couvre plusieurs années ou parce que la demande couvre son conjoint, et lui, et les enfants à charge, donc on a des documents supplémentaires à aller chercher

pour être capable de faire le traitement de ces demandes-là puis on a un va-et-vient de correspondance à faire avec le contribuable. Donc, ça, c'est une autre pile qui est mise à part, et, dépendant de la complexité, ça va être certaines personnes plutôt que d'autres qui vont traiter ces cas-là, parce qu'il peut y avoir une complexité qui varie beaucoup dans les demandes qui nous sont faites.

Donc, la masse de nos demandes, ce sont des cas courts, et ces cas courts là sont tous traités dans un délai qui est inférieur à 35 jours. Généralement, ça se fait sur une moyenne qui varie autour de 15 jours, parce que c'est rapide. Alors, notre volume, il est là en matière de correspondance. Alors, par contre, on a des cas longs qu'il faut traiter. Le Vérificateur général mentionnait des délais. Quand on regarde nos propres délais, on est dans le même ordre de grandeur que ce que le Vérificateur général mentionnait, parce qu'il y a beaucoup d'interrelations à faire avec la clientèle sur le traitement, puis c'est souvent des cas qui sont complexes. Mais ça ne représente pas la masse de nos correspondances à traiter.

Mme Vermette: Mais ce serait intéressant, par exemple, de refaire la nuance, la ventilation, dans le fond, pour savoir le nombre que vous avez à traiter, de cas plus lourds, et le temps réponse pour ces cas-là. Ce serait très intéressant, parce que c'est une façon de s'améliorer aussi, au niveau du système, par rapport aux réponses qui sont plus rapides, aussi.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Je peux vous donner... Juste pour vous donner un ordre de grandeur sur l'année financière 2000-2001, l'an dernier, on a reçu 552 000 correspondances, on en a traité 392 991 dans un délai entre zéro et 35 jours — c'est ce qu'on appelle nos «cas courts» — et on en a traité 20 585 entre 36 et 45 jours, et 138 000 qui étaient nos cas longs et beaucoup plus complexes dans un délai supérieur à 50 jours. Donc, le volume, vous le voyez, 393 000, si j'arrondis, par rapport à 552 000, qui étaient des demandes simples à régler.

Mme Vermette: J'ai juste une petite question: Est-ce que c'étaient des jours ouvrables?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est des jours calendrier.

Mme Vermette: Calendrier.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Calendrier, calendrier, oui. Donc, pour nous, ça nous donne moins de jours ouvrables. Quand on prend un engagement de 35 jours, c'est cinq semaines de traitement et c'est 25 jours de travail, et non pas 35 jours de travail, pour ces cas-là.

Tantôt, vous demandiez des comparables. Quand on regarde le fédéral sur le traitement de la correspondance, eux autres, ils ont un objectif de huit semaines, 56 jours. Si on compare notre 35 jours, le fédéral a un objectif de 56 jours par rapport à ça.

Il y a un autre... J'aimerais ça vous mentionner... parce que madame faisait allusion tout à l'heure au plan

d'amélioration de service. Il y a un élément qu'on a inclus dans le plan d'amélioration de service et dans notre projet des échanges électroniques, qui est le... on appelle ça, nous, le «traitement des requêtes dirigées». On est en train de travailler sur le développement d'une application sur Internet où les gens vont pouvoir nous écrire par le biais d'Internet, mais on appelle ça des «requêtes dirigées», parce qu'on va avoir des questions précises... On le voit bien, quand on analyse la correspondance, qu'il y a des types de correspondance qui se ressemblent. Donc, on va donner un canevas pour la personne qui nous écrit de façon à lui faciliter la rédaction de sa demande et son besoin et de faire en sorte que la demande soit complète tout de suite, le premier coup, quand elle nous arrive. Donc, ça devrait aussi nous aider à améliorer le traitement de la correspondance.

Mme Vermette: Ma dernière question serait à l'effet de savoir... Vous avez dit...

Une voix: ...

Mme Vermette: Oui, la dernière, dernière, mais c'est parce que ça va ouvrir un nouveau chapitre. Mais je veux juste la laisser comme ça, parce que peut-être qu'il y en a d'autres qui vont y arriver. Vous avez dit tantôt que c'était à cause d'un préposé qui n'oblitérait, je veux dire, qui n'estampillait pas, en fait, la date d'arrivée.

● (10 h 40) ●

Comment se fait-il qu'il peut y avoir des préposés ou des techniciens qui reçoivent la correspondance, qui d'eux-mêmes décident qu'ils ne le font pas? Est-ce que ce n'est pas clair? Les consignes ne sont pas claires ou... Pourquoi qu'on arrive à des différences comme ça entre un endroit puis un autre endroit?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je me suis mal exprimée. Ce que je voulais dire, c'est que, quand la correspondance arrive massivement à deux endroits, à Québec et à Montréal... L'ouverture du courrier — je vais vous parler plutôt comme ça — l'ouverture du courrier se fait dans deux centres: un à Québec et un à Montréal. Et il faut voir que, quand le courrier arrive, ce n'est pas trois, quatre lettres, là, c'est des centaines et des milliers de lettres qui arrivent en même temps. Donc, à l'ouverture du courrier, la personne, elle ouvre le courrier, elle sort la lettre puis elle l'étampe. Donc, il peut arriver que... Puis c'est beaucoup de documents qu'ils manipulent, alors il peut arriver qu'il y en ait une qui s'ouvre puis que l'étampe ne passe pas sur la lettre, pas parce que la personne ne voulait pas l'étamper, mais tout simplement par erreur. Donc, les consignes sont très claires.

Mme Vermette: Il y a des erreurs de 10 %?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Les consignes sont très claires, et c'est arrivé, alors... Mais on est rendu... C'est-à-dire que le 10 % de tout à l'heure, ce n'est pas la même chose. Le 10 %, c'était l'inscription dans nos systèmes de suivi de la correspondance. Et, dans 10 % des cas, la date de début n'était pas la date,

n'était pas la bonne date par rapport à ce qui était estampé. Donc, et c'est pour ça qu'on a rendu le champ... Le champ n'était pas obligatoire, on a rendu le champ obligatoire et on fait des validations sur ces champs-là de façon à s'assurer que c'est la bonne date qui est inscrite pour calculer nos délais de correspondance. Donc, ce type... Et ce que je vous disais, maintenant on est rendu à 4 % et on devrait aller... ce pourcentage-là devrait aller en diminuant de façon constante.

Mme Vermette: Parfait. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Vos cas lourds deviennent nos clients, parce que souvent ces personnes vont appeler leur député.

Des voix: Ha, ha, ha!

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

Mme Robert: Merci. Alors, bonjour. Alors, vous êtes sûrement les gens les mieux aimés du fonctionnariat, parce que, si on se fie à la maxime de... Qui aime bien châtie bien.

Des voix: Ha, ha, ha!

Qualité des renseignements téléphoniques fournis

Mme Robert: Alors, moi, j'aimerais regarder l'aspect de la qualité des réponses. C'est qu'au niveau du rapport du Vérificateur, qui se situe entre le 8.47 et le 8.57, en tout cas, il y a une dizaine de paragraphes qui nous apprennent que l'information que les employés transmettent n'est pas vérifiée... en tout cas, il n'y a pas eu de vérification, d'écoute ou quelque chose depuis 1994 au niveau du ministère, et qu'à partir d'un sondage initié par le Vérificateur le taux d'exactitude des réponses est très faible. Alors, c'est certain que le Vérificateur a soin de mentionner que ce taux très faible ne signifie pas que le taux est aussi fort au niveau de toutes les... d'inexactitude au niveau des réponses, parce que vraiment le Vérificateur a porté sur des questions bien spécifiques qui ne couvrent pas toute la variété, la complexité des questions qui peuvent être posées aux agents.

À partir de ce constat-là, on a parlé tout à l'heure du plan d'amélioration. Est-ce qu'il y a quelque chose qui, dans le plan, prévoit l'évaluation de la qualité des renseignements téléphoniques? Pourquoi le ministère n'a pas fait de vérification ou d'écoute depuis 1994, alors qu'on sait qu'au niveau de l'agence fédérale on en fait, on a continué à en faire? C'est certain qu'on pense tout de suite au niveau de la formation du personnel. Et, là-dessus, j'aurais peut-être des questions, des sous-questions, en disant... on sait, vous avez parlé de 3 000 personnes. Moi, ce qui m'intrigue... c'est quoi, le taux de roulement? Parce que je pense qu'il y a une partie de contractuels au niveau de vos personnes qui donnent de l'information et il y a une partie de permanents.

Alors, est-ce qu'il y a un taux de roulement très élevé? Est-ce que, dans votre plan d'amélioration, il y a

quelque chose au niveau de la formation? Parce qu'on sait fort bien que des réponses exactes vont permettre de faire une meilleure déclaration et ainsi enlever du travail ensuite. Alors, c'est un peu, assez... Alors, est-ce qu'au niveau de votre plan d'amélioration il y a des choses de prévues pour améliorer cette partie?

Le Président (M. Kelley): Mme Vaillancourt.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Bon, c'est effectivement, c'est effectivement une préoccupation importante pour le ministère, la qualité de l'information. Je pense que le Vérificateur général, dans son rapport... et Mme Paradis l'a mentionné tout à l'heure, il faut faire attention pour ne pas projeter les résultats du sondage qui a été fait à l'ensemble, parce que, quand on regarde — vous allez me permettre juste de contextualiser un petit peu — quand on regarde la complexité des questions qui ont été posées, par rapport à ce qui se produit de façon générale au niveau de la demande qui arrive au ministère du Revenu, donc ça couvre à peu près une proportion de 10 % des appels, des appels d'une complexité... La majorité des questions qui étaient posées couvrent une complexité qui arrive à peu près dans 10 % de nos appels téléphoniques. Et il faut voir que les questions étaient dans le domaine fiscal, alors que, quand on constate chez nous la répartition, on a 50 % de notre volume qui est des questions de domaine fiscal et on a un 50 % qui est plus des questions d'ordre administratif, par exemple: Quand est-ce que mon chèque va sortir? Ou: Mon dossier, à telle ligne, etc., qu'est-ce qui s'est produit avec tel élément? Donc, je voulais juste mettre ça en toile de fond, tout en admettant bien sincèrement que ce n'est pas... même si c'est une proportion qui est plus faible, il ne faut pas qu'il y ait de mauvaises réponses non plus. Je l'admets bien sincèrement.

Ce qu'on a... Je vous donnerais un autre élément d'information, je pense, important. Quand on regarde la formation qu'on donne à l'intérieur du ministère du Revenu — vous avez mentionné que la formation, c'est un élément déterminant dans la qualité des réponses qui sont fournies, et vous avez tout à fait raison — on investit annuellement en matière de formation un budget de l'ordre de 10 millions de dollars. Ça veut dire, quand on remplace ça sur des pourcentages par rapport à la masse salariale, c'est 2,67 % de la masse salariale du ministère. Donc, c'est dans des proportions qui sont beaucoup plus élevées que les exigences mêmes que les entreprises ont.

Par contre, quand on analyse ça, ce qu'on se rend compte, c'est que le ministère est dans un environnement qui est très dynamique. On a deux budgets par année — un fédéral, un provincial — il faut former sur les budgets, on a des modifications dans nos systèmes informatiques, il faut former là-dessus. Donc, il y a énormément de formation à faire à l'intérieur d'une organisation comme la nôtre.

Je reviens à votre préoccupation qualité. C'est vrai qu'on n'a pas fait de sondages depuis... Quand le Vérificateur général mentionne que depuis 1994, dans son rapport, on n'avait pas fait de sondages, c'est tout à fait exact. Ce qu'on avait plutôt fait, c'est ce qu'on appelle, nous autres, nous, de l'écoute téléphonique,

c'est-à-dire qu'on prend... il y a quelqu'un, soit un chef d'équipe ou un gestionnaire, qui va se brancher sur le téléphone du préposé, et, si le contribuable dit qu'il est d'accord — parce qu'on demande d'abord l'autorisation au contribuable — on va écouter... cette personne-là va écouter le téléphone, va écouter la question, il va mesurer différents aspects, comme la courtoisie évidemment, la compréhension du problème et la qualité de la réponse.

Alors, on a plus pris cette avenue-là au cours des dernières années, tout en étant conscient également qu'on ne l'a pas fait de façon systématique, également, partout dans le ministère, au cours des dernières années. Bon...

Mme Robert: ...structuré, avec des objectifs puis avec un plan...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui. Ah, oui, quand on fait de l'écoute téléphonique, il y a une grille très claire, et nos chefs d'équipe ou nos gestionnaires qui font l'écoute téléphonique, ils ont une grille d'évaluation. Par exemple, je vais vous donner des exemples, des éléments. On va vérifier des habiletés et des attitudes: Est-ce que l'agent s'est identifié? Est-ce qu'il crée un climat favorable? Est-ce qu'il démontre de l'assurance? Est-ce qu'il fait preuve d'écoute? Est-ce que le ton était adéquat? Est-ce que l'agent résume l'information transmise? Etc. Sur l'exactitude, on va dire: Est-ce que la réponse était exacte, de nature fiscale? Si c'était une réponse systémique, est-ce que c'était exact? Est-ce qu'il y a un respect des règles de confidentialité? Est-ce qu'il y a une référence aux publications? Bref, ils ont une grille très claire d'évaluation.

● (10 h 50) ●

Mme Robert: ...moment où la grille, l'exactitude, là, parce que je pense que la partie... le Vérificateur l'a reconnu, l'accueil, fantastique! là, c'est quelque chose de très, très positif. Mais, à partir de l'exactitude, est-ce qu'il y a quand même des données, là, quand... C'est vérifié? Est-ce qu'il y a quelque chose qui est relevé sur...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Quand on vérifie l'exactitude, on ne le fait pas dans la même approche que le Vérificateur général. Le Vérificateur général, lui, posait des questions précises et il avait une réponse attendue. Nous, quand on fait de l'écoute téléphonique, évidemment, on réagit en fonction des questions qui rentrent, donc on va... C'est un appel, c'est un appel très opérationnel, là, qu'on est en train de vérifier. Donc, on prend la question, et c'est cette question-là pour laquelle on vérifie l'exactitude. Donc, c'est très différent comme méthode et comme approche par rapport à ce que le Vérificateur général a fait, ce n'est pas le même type puis ce n'est pas du tout, du tout le même type d'évaluation.

Mme Robert: La question que je vous posais, c'était dans le sens que, selon le type d'inexactitudes... ce qui pourrait entraîner un constat pour faire de la formation ensuite.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Oui, oui, oui, oui, tout à fait, tout à fait. C'est l'objectif,

d'ailleurs. On l'a fait beaucoup, on a utilisé beaucoup, nous, l'écoute téléphonique pour les nouveaux employés pour s'assurer que nos nouveaux employés donnent une bonne réponse. Mais, ceci étant, je pense qu'une approche comme celle que le Vérificateur général a utilisée, où on a une grille avec des questions bien spécifiques, où on va tester les connaissances, c'est une approche qui est fort intéressante. Et dans notre plan d'amélioration... votre question d'entrée de jeu couvrirait également le plan d'amélioration. Dans notre plan d'amélioration, il est prévu d'établir un système d'évaluation de la qualité sous tous ses aspects au niveau de notre réponse téléphonique et de refaire, de se donner une banque de questions et de refaire ces évaluations-là à chaque année de façon à avoir une progression, parce que, quand on a une évaluation, évidemment, on prend des mesures par rapport à ce qu'on constate et on espère que l'amélioration va se faire sentir pour la prochaine évaluation.

Donc, dans le plan d'amélioration, vous allez pouvoir le voir quand vous allez le consulter, il est prévu de mettre en branle un processus très structuré d'évaluation de la qualité des réponses au niveau de nos préposés et de nos techniciens au niveau du téléphone.

Mme Robert: Le contenu, et aussi en termes de temps.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, le contenu, les habiletés.

Mme Robert: Parce que je sais que le Vérificateur soulevait la question, là, de, je ne sais pas, il y avait une journée, le mercredi...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bon, ça, c'est un autre élément. On a depuis... Ça fait combien d'années qu'on a le mercredi matin? Ça fait trois ans, je pense, qu'on ferme le mercredi matin pour donner un temps à nos gens du service à la clientèle de pouvoir et se mettre à jour sur les nouveautés qui viennent de sortir ou bien de discuter de cas types, parce que ça arrive qu'ils voient, ils constatent des cas, puis ils veulent en parler pour avoir... qu'il y ait un consensus au niveau de la réponse. Donc, ces périodes-là, dans notre plan d'amélioration sur la qualité, on va faire une programmation très spécifique pour avoir ces plages-là qui vont être utilisées pour travailler sur la qualité de la réponse spécifiquement. Donc, et la formation et cet aspect-là devraient bonifier la qualité des réponses.

Vous avez parlé du roulement de personnel, le taux de roulement du personnel. Bon, je n'ai pas le chiffre précisément pour le service à la clientèle, j'ai des données globales pour le ministère. Quand je regarde les ETC nous recevons sur une base budgétaire en début d'exercice, on a une enveloppe de postes permanents et une enveloppe d'équivalents temps complet pour des occasionnels. Je vous dirais que les pourcentages d'occasionnels, quand je regarde les milieux opérationnels que sont la DGCAR et la DGMET, ça varie entre 15 et 20 % d'occasionnels dans des fonctions comme le service à la clientèle, comme la cotisation et la récupération fiscale. Je dirais plus entre 10 et 20 %. Il y a certaines régions où c'est plus facile de recruter, il y a d'autres régions où c'est un

petit peu plus difficile. On a augmenté avec, quand il y a eu là...

Mme Robert: Vous avez dit: À cause de la difficulté de recrutement?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On a des difficultés de recrutement. Je vais vous donner un exemple bien, bien précis: l'Outaouais. L'Outaouais, la Direction régionale de l'Outaouais est à proximité de l'Agence des douanes, qui ont, pour cette catégorie de personnes là, une échelle salariale qui est beaucoup plus élevée que celle du ministère. Donc, aussitôt qu'il y a des postes qui s'ouvrent à l'Agence des douanes, je pense qu'ils reconnaissent la qualité de notre personnel, parce qu'ils aiment bien ça venir recruter chez nous.

Dans la région de Montréal, évidemment, les grands bureaux de comptables sont des gens qui viennent recruter chez nous. Tout le secteur financier, comme dit Rollande, c'est des gens qui sont intéressés par notre main-d'oeuvre, donc le taux de roulement est un peu plus élevé. C'est pour ça que, dans la région de Montréal, on atteint une proportion qui est plus de l'ordre de 80 % de permanents, 20 % d'occasionnels. Dans d'autres régions qui vivent moins ces influences-là, bien là on est capable de monter jusqu'à 90 %. Mais on ne montera jamais à 100 %, parce qu'on a besoin d'une main-d'oeuvre occasionnelle notamment pour gérer les périodes de pointe comme celle qu'on vit en impôts. Donc, on a un taux de roulement qui est dans ces ordres-là.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Robert-Baldwin.

Évaluation et traitement des déclarations à risque

M. Marsan: Oui, merci. Merci à vous et à votre équipe d'être avec nous ce matin. J'aimerais vous parler des déclarations qu'on a appelées des «déclarations à risque». J'ai constaté dans le rapport du Vérificateur qu'il y avait 450 000 déclarations qui avaient été sélectionnées à risque, mises de côté, ce qui représente un peu moins de 10 % de l'ensemble des déclarations. Mais là où j'ai été surpris, c'est quand le Vérificateur nous dit: Le ministère n'examine qu'un tiers, que 331/3 % des déclarations risquées, en cotisation originale.

Alors, j'aimerais savoir de vous d'abord c'est quoi, un dossier à risque pour votre ministère, ensuite, quels sont les critères qui vont permettre d'identifier un dossier à risque et, enfin, est-ce que ces critères-là sont applicables de façon égale d'une région à une autre?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vais essayer de vous faire un portrait de... Quand on regarde le contrôle fiscal au ministère du Revenu, je pense que c'est important de vous donner cette information-là d'entrée de jeu, ça va vous permettre de mieux cibler les déclarations dont vous parlez. Quand on regarde... Si on prend l'exemple de votre déclaration d'impôts, parce qu'on traite de la déclaration d'impôts des particuliers, qu'est-ce qui se passe comme mesures de contrôle à

l'intérieur du ministère du Revenu? On a un premier... quand la déclaration arrive au ministère, elle est saisie, et là entrent toute une première série de validations qui sont mécaniques, complètement mécaniques. Ça peut être... par exemple, on va vérifier les additions. Je vous donne un exemple: si toutes les données qui sont entrées... le total balance avec les données qui sont entrées; si ça ne balance pas, peut-être qu'il y a une erreur de saisie ou peut-être que c'était le contribuable qui s'était trompé dans son addition, aussi. Alors, il y a toute une première série de validations de cette nature-là qui sont mécaniques.

Après ça, on fait ce qu'on appelle, nous, des activités de contrôle a priori. On va faire d'autres types de contrôles sur la déclaration. Je vous donne un autre exemple: si quelqu'un déclare qu'il est célibataire puis qu'il met dans sa déclaration le NAS de son conjoint, bien là il y a une incohérence dans la déclaration, qui est soulevée. Donc, il y a toute une série d'autres contrôles qu'on fait sur la déclaration qui sont de cette nature-là. Si quelqu'un déclare une personne à charge et des enfants à charge mais qui ne réclame pas tous les crédits auxquels il a droit, donc ça va sortir.

● (11 heures) ●

On va faire, après ça, d'autres séries de rejets basés sur certains critères de rejet qu'on planifie sur une base annuelle, à l'intérieur de nos systèmes informatiques. Je vais vous donner un autre exemple: si quelqu'un habituellement déclarait des dons de charité pour un montant de 1 000 \$, puis, une année, il nous arrive puis il déclare des dons de charité de 10 000 \$ — et je dis n'importe quel chiffre, là — bien là il y a un comportement anormal dans le profil du contribuable. Alors, on a toute une autre série d'éléments de contrôle qui sont des contrôles de cette nature-là. À chaque fois que la déclaration bloque sur un élément de contrôle informatique, la déclaration est rejetée et elle est envoyée à un cotiseur qui, lui, va regarder la déclaration, va regarder qu'est-ce qui se passe avec les pièces puis va faire les corrections qui s'imposent si c'est nécessaire.

Bon, ça, c'est les contrôles qu'on va faire avant d'émettre l'avis de cotisation pour la première fois. Après ça, vous recevez votre avis de cotisation comme contribuable. Ensuite vont commencer des activités de contrôle a posteriori, ce qu'on appelle a posteriori, et ce sont ce qu'on appelle, nous, nos programmes de recotisation. Là, on planifie à chaque année toute une série de programmes de recotisation. Je vais vous donner un autre exemple de programme de recotisation. Les employeurs nous envoient les relevés, on saisit ces relevés-là et on va aller comparer ce que les employeurs nous ont envoyé avec ce que la personne a déclaré dans sa déclaration. On va aussi regarder qu'est-ce que la personne a déclaré au fédéral versus qu'est-ce qu'elle a déclaré au provincial, pour voir si ça concilie. Ça, c'est des éléments de... c'est des programmes a posteriori que l'on fait.

On va aussi faire des vérifications, une deuxième étape, et là, en fonction de critères de risque, on va faire des vérifications beaucoup plus poussées sur un certain nombre de déclarations. On va aussi faire des enquêtes quand il y a des indicateurs de fraude ou quand il y a des éléments... On pense qu'il y a des éléments de

fraude à l'intérieur d'un dossier, on va faire des enquêtes.

On a aussi un autre élément qui entre dans notre processus de contrôle fiscal, c'est toute la réflexion qu'on fait en matière de lutte à l'évasion fiscale. La conception de nos programmes de lutte à l'évasion fiscale est selon une approche qui est différente des programmes de recotisation ou des autres programmes de contrôle fiscal. Alors, quand on travaille dans... La réflexion qui se fait en matière de lutte à l'évasion fiscale se fait dans une perspective qui est plus globale. Si vous vous souvenez, par exemple, ce qu'on a entendu sur le secteur du vêtement, ça s'adressait plus aux entreprises, mais c'était une réflexion globale sur l'industrie. Vous avez peut-être entendu parler, si je reviens aux particuliers, de notre programme basé sur l'indice de richesse; ça, c'est une approche qui est plus globale et un peu différente. Donc, c'est aussi un autre élément qui entre dans notre contrôle fiscal.

Deux autres choses qui entrent dans notre réflexion de contrôle fiscal, c'est qu'on a commencé depuis deux, trois ans, je pense, à faire une réflexion en termes de prévention, c'est-à-dire basée sur la lecture que l'on fait de la situation qui se passe dans une région. Et, la réalité est différente d'une région à l'autre, on dénote parfois des comportements où on se dit: Bien, ça, ça serait intéressant d'aviser les gens qui sont concernés que là il y a quelque chose qu'ils n'ont pas compris ou qu'il faudrait qu'ils changent dans leur processus d'autocotisation. Donc, on fait des activités de type prévention.

Et le dernier élément, c'est au niveau des services à la clientèle. Quand on traite des correspondances, par exemple, la demande n'est pas automatique, là. Il ne s'agit pas que quelqu'un nous écrive, puis il dit: «Peux-tu changer mon revenu?» ou «peux-tu changer ma déduction?» pour qu'on le fasse automatiquement, on exerce certains contrôles. Donc, quand on parle de contrôle fiscal et de gestion de risque, pour nous, ça se situe dans une perspective qui comprend l'ensemble de ces activités-là. Donc, c'est vrai que dans notre processus on va sélectionner des déclarations à risque, et on ne couvrira pas toutes les déclarations à risque sélectionnées, parce qu'on dit: Notre couverture en termes de risques comprend toutes les activités que l'on fait à l'intérieur du ministère. Puis, en plus, notre couverture se fait sur une période de trois ans. Donc, c'est tout à fait vrai, ce que le Vérificateur général dit, qu'on sélectionne des déclarations que l'on peut considérer à risque, mais ces déclarations-là servent à alimenter un bassin de travail de nos cotiseurs et elles se situent dans l'horizon de trois ans et la perspective de l'ensemble des mesures de contrôle du ministère. Donc, on le regarde plus dans une perspective de couverture globale de l'ensemble de nos activités.

M. Marsan: ...les informations que vous nous donnez. Je comprends aussi, quand il y a des problèmes a priori, que, par exemple, des erreurs d'addition, c'est réglé rapidement puis ça ne devrait pas être calculé dans les dossiers à risque. Sauf que, quand je lis le rapport du Vérificateur — puis, à moins qu'on corrige mon interprétation, je me dis qu'il y a des dossiers qui sont à risque, dans le sens que des gens, en tout cas, la

cotisation n'est peut-être pas finalisée, ou il y a peut-être d'autres éléments manquants que le ministère veut regarder et que... — dans tous ces cas-là, seulement un tiers sont vraiment étudiés. Alors, j'imagine que, vous et moi et tous les autres, on voudrait être dans les deux tiers.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Dans le fond, ce que je voudrais vous dire, c'est que, quand on fixe des critères de risque, on fait une analyse de risques, on a des outils informatiques qui nous aident à faire cette analyse de risques là, entre autres choses, et on a aussi la connaissance de nos cotiseurs, et de nos vérificateurs, puis de nos gens qui sont dans la région qui connaissent les risques reliés à leur secteur d'activité. Quand on regarde ça, on sélectionne un certain nombre de cas, mais on sait pertinemment que j'ai une enveloppe globale avec laquelle je dois travailler aussi et que je ne serai pas capable de faire l'ensemble de ces cas-là. On en sélectionne plus, dans une perspective où on donne un bassin de cas à nos cotiseurs et à nos vérificateurs. Mais vous avez raison quand vous dites qu'il y en a, des déclarations à risque, qui sont, par nos systèmes, identifiées comme à risque, mais on ne peut pas toutes les vérifier. Je vous dirais, je pourrais avoir une approche différente où je resserme mes critères de risque et je ne sortirais que la quantité qui est nécessaire à alimenter le travail de mes cotiseurs. Je préfère avoir une optique où je vais en donner un peu plus, avoir des critères de risque un peu moins resserrés, où je donne un bassin un peu plus grand à mes cotiseurs, et eux peuvent regarder ça en fonction de la connaissance qu'ils ont du comportement des clientèles sur leur territoire.

M. Marsan: Alors, on s'entend que le Vérificateur a raison lorsqu'il marque ça?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Il a raison quand il dit qu'on sort plus de déclarations et qu'on ne vérifie pas toutes les déclarations à risque que l'on sort. Moi, ce que je vous dis, c'est que nous, quand on le regarde, on ne peut pas isoler un élément, il faut le mettre dans une perspective globale de l'ensemble des activités de contrôle qu'on conduit à l'intérieur du ministère. Alors, on...

Le Président (M. Kelley): Mais est-ce que le résultat de... Le tiers ou le 40 % des dossiers à risque qui sont vérifiés, est-ce que c'est dans l'intérêt de l'État ou du contribuable?

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): C'est-à-dire qu'après avoir vérifié est-ce que c'est payant? Parce que, si c'est payant pour l'État pour le 40 % qu'on fait, est-ce qu'il y aurait intérêt ou est-ce que c'est rentable de vérifier davantage? Je dis ça... Je ne veux pas répéter ça à mes contribuables, commettants, mais...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Non, mais, règle générale, après avoir... un examen approfondi, est-ce qu'on trouve les revenus additionnels pour l'État?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que, oui, on trouve des revenus additionnels pour l'État quand on fait des examens très approfondis. Par contre, on a aussi des programmes qui permettent de faire des remboursements et de faire des ajustements pour les contribuables. Si je regarde les données pour l'an dernier, nos systèmes informatiques ont automatiquement corrigé 839 000 déclarations, pour un montant de 24,2 millions qu'on a retourné en plus aux contribuables, en plus de ce qu'ils avaient demandé. Il faut ajouter à ça... Ça, par exemple, ça peut être des erreurs de calcul, ça peut être le RRQ payé en trop, des choses comme ça. Il faut ajouter à ça 360 000 corrections, pour une valeur de 121,7 millions de remboursements additionnels qui ont été accordés. Par exemple, quelqu'un qui n'a pas demandé le crédit de personne vivant seule, puis, quand on traite sa déclaration, on pense qu'il pourrait y avoir droit. Quelqu'un qui déclare des revenus de retraite mais qui ne demande pas le crédit qui va avec, la déduction qui va avec, donc on corrige sa déclaration pour lui donner les crédits et les déductions auxquels il a droit, en fonction de ce qu'on trouve sur... en fonction des données que nous possédons, évidemment. Donc, on a des programmes qui nous permettent de faire ces remboursements-là aux contribuables. Quand on fait l'examen d'une déclaration...

Le Président (M. Kelley): ...ça, c'est automatique...

● (11 h 10) ●

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Oui, oui, oui. Bien, c'est-à-dire, il y en a là-dedans qui sont automatiques et il y en a d'autres, ça va être le travail du cotiseur. Quand les déclarations sont sorties, il s'aperçoit, en examinant la déclaration, qu'il aurait eu droit à certains éléments, on va lui donner. Bon.

Je peux vous dire que, moi, puis je pense que mes deux D.G. opérationnels également, quand on rencontre les employés, c'est une question qui revient souvent de la part des employés. C'est une préoccupation qui revient souvent de la part des employés. Je peux vous dire que le discours que je tiens et, je suis convaincue, que Rollande et Mireille tiennent, c'est de dire: Quand vous trouvez des choses qui sont à l'avantage des contribuables, évidemment, vous le donnez, même si ça vient réduire le montant de la récupération fiscale. Alors, la consigne qui est donnée au ministère, c'est de le donner. Bon, il peut arriver des cas où est-ce que ça ne sera pas fait. C'est une grosse, grosse organisation, mais ce n'est pas la directive qui est donnée à l'intérieur du ministère. Mais c'est sûr que, quand on identifie des déclarations à risque et qu'on fait des... Parlons de l'opération qu'on fait sur l'indice de richesse, on va aller plus en récupération qu'on va aller donner de l'argent. Ça, je ne nierai pas ça. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): De toute façon, j'espère, parce que sinon notre évaluation de risques est mauvaise.

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

Le Président (M. Kelley): Alors, si on a préalablement identifié certaines... soit les lignes dans le rapport d'impôts, ou soit il y a de la confusion, soit c'est un élément qu'on sous-rapporte comme contribuable, cette évaluation est faite préalablement, alors qu'en principe... Alors, ça revient à la question: Est-ce que... Si c'est rentable pour le faire sur 40 % qui sont à risque, est-ce que ce sera encore plus rentable de faire 60 %, ou est-ce que ce n'est pas si cause et effet que ça?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je pense que c'est sûr que, si on en faisait, si on avait... on investissait du budget supplémentaire, on pourrait aller faire plus de cas et évidemment augmenter la partie des revenus. Par contre, je pense qu'on atteint aussi à un moment donné un plafond où l'investissement est démesuré par rapport au contrôle qu'on veut exercer sur l'ensemble des déclarations. Parce qu'il ne faut pas oublier qu'on est dans un régime d'autocotisation, et donc c'est une responsabilité de l'ensemble des citoyens de s'autocotiser correctement, et on prend pour acquis que les citoyens le font correctement aussi. Donc, nos mécanismes de contrôle sont d'abord inspirés de la bonne foi des contribuables et des mandataires. Donc, on met des mécanismes de contrôle qui sont nécessaires quand on veut vérifier que l'autocotisation est adéquate, mais il ne faut pas mettre des mécanismes qui prennent pour acquis que tout le monde a fait exprès pour faire des fausses déclarations, là.

Procédure en cas d'information erronée transmise au contribuable

Mme Vermette: Une question. En vertu de ce qu'on a discuté préalablement en ce qui concerne la formation, il arrive que, des fois, des gens ont appelé au ministère du Revenu ou, en tout cas, à vos bureaux, on leur a donné une information qu'ils ont considéré être la vraie information, mais qu'un autre va interpréter d'une autre façon, puis que finalement c'est le contribuable qui va être pénalisé. Parce qu'on a vu qu'il y avait certaines erreurs qui pouvaient se glisser au niveau des informations; ça dépend du technicien à qui tu peux parler, puis tu peux avoir quatre, cinq interprétations de la même affaire. Il se passe quoi, en fait, pour le contribuable? C'est lui qui est pénalisé, à ce moment-là? Parce que, lui, il était de bonne foi. On lui a donné une information, il est allé dans le sens de l'information qu'on lui a donnée, il a peut-être fait sa déclaration dans ce sens-là, et finalement il arrive au bout du compte, puis on dit: Non, ce n'est pas de même, et puis là il devient pénalisé. Il se passe quoi exactement dans ce temps-là?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce qu'on va faire... C'est complexe, qu'est ce que vous amenez.

Mme Vermette: Ah, bien, je le sais, mais ça doit arriver, puisqu'il y a des erreurs qui circulent quelque part. Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Tout à fait. Ha, ha, ha! Quand quelqu'un pose... présente un problème, une situation, c'est... C'est pour ça que je veux vous amener... Bon, il parle à un préposé, le préposé va lui poser des questions, et la conversation va se baser... La réponse va se donner en fonction de cet aller-retour-là entre le préposé et le client. Si c'est un autre préposé, bon, normalement, on devrait arriver avec le même questionnement et avec la même réponse, mais il peut arriver qu'il y ait des nuances qui soient apportées qui font en sorte que l'interprétation peut varier un petit peu. Bon.

Ceci étant, quand on constate qu'il y a eu une erreur qui a été faite par le contribuable de bonne foi et que c'était suite à une mauvaise information ou une mauvaise interprétation suite à une information qu'il a reçue du ministère, là où on agit, c'est sur les pénalités et les intérêts. On a un article dans la loi qui nous permet d'annuler les pénalités et les intérêts en fonction de certaines circonstances précises, de certains critères précis. C'est sûr que les droits, on ne peut pas les annuler. Même s'il y a eu une erreur, les droits sont dus. Mais, en annulant les pénalités et les intérêts, on évite la portion punitive, je dirais, qui était autour de l'erreur qui a été commise. Alors, quand on analyse ce type de dossier là et qu'on se rend compte que c'est une mauvaise information que le ministère a donnée, je vous dirais que, à ma connaissance, dans ces cas-là, on annule spontanément les pénalités et les intérêts.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Beauce-Sud.

Traitement des plaintes

Mme Leblanc: Oui. Alors, j'aimerais qu'on aborde le sujet préoccupant du traitement des plaintes au ministère du Revenu. Je dois vous dire que chaque année, bon an, mal an, je regarde les données concernant les plaintes et, dans le rapport annuel du ministère du Revenu, je me rends compte que le nombre de plaintes est toujours faible. Je trouvais que ça ne correspondait pas à ce que, moi, je vivais sur le terrain, et je pense que tous les bureaux de députés peuvent confirmer la même chose, on a énormément de demandes et de plaintes à l'endroit du ministère du Revenu dans nos bureaux.

Alors, c'est sûr qu'à la lecture du rapport du Vérificateur général on se rend compte... Bon, c'est sûr qu'il y a une étude américaine qui a été faite et qui dit que les gens vont formuler des plaintes seulement dans 4 % des cas. Et il y a une autre explication... 4 % des cas, ce n'est pas beaucoup, si on regarde le nombre de plaintes que vous avez, puis il faudrait multiplier par plusieurs fois avant d'obtenir, on pourrait dire, un chiffre plus réaliste sur le nombre de plaintes qui sont adressées au ministère du Revenu chaque année.

Mais il y a aussi, comme je vous disais, d'autres facteurs qui sont plus systémiques, là, qui ont rapport à la façon que le ministère gère ses plaintes. C'est qu'on voit que le ministère ne tient pas compte des plaintes écrites qui sont adressées au directeur régional. Alors, je suppose que c'est seulement les plaintes qui sont

adressées à M. Hallé, à la Direction des plaintes, qui sont prises en compte. On se rend compte également que les citoyens qui utilisent, par exemple, le téléphone, alors c'est, quatre fois sur cinq, pour se plaindre, et que vous ne prenez pas en compte les plaintes téléphoniques. Je suppose également que vous ne prenez jamais en compte les plaintes qui vous arrivent par le biais des bureaux de députés, puisqu'il nous arrive souvent d'avoir à transmettre ou à transiger avec le ministère pour une plainte qui nous a été adressée à nous mais qui normalement aurait dû être adressée au ministère du Revenu. Alors, je suppose que vous ne prenez pas ça en compte non plus. Et vous ne prenez plus, depuis avril 2000, les plaintes que le Protecteur du citoyen reçoit à chaque année, et on sait qu'elles sont quand même nombreuses, et on sait qu'elles sont fondées aussi dans 49 % des cas.

Donc, ce que je veux savoir: Est-ce que vous avez, dans votre plan d'amélioration, prévu... Ou, en tout cas, pour l'atteinte des engagements, vous avez prévu de tenir compte de toutes les plaintes, qu'elles soient écrites ou qu'elles soient téléphoniques, à l'avenir afin qu'on ait une meilleure idée, là, finalement de l'insatisfaction, si vous voulez, de la clientèle vis-à-vis les services du ministère du Revenu? Parce que, si on regarde le rapport du Vérificateur général, il y a quand même... 75 % des plaintes proviennent de particuliers, il y a 29 % des cas, ça concerne les délais puis la lourdeur administrative, mais il y a aussi 25 % qui concernent la difficulté d'accès aux services et à l'information. Et il y a ensuite 19 % qui concernent des demandes de révision de dossiers fiscaux. Alors, je pense que c'est très important qu'on ait l'heure juste. Je pense que le ministère a avantage à savoir exactement le nombre de plaintes qui sont faites, parce qu'on traite, là, vraiment de sujets particuliers. Et, pour savoir, dans vos actions, où diriger vos efforts, par exemple, est-ce que, si on tient compte de tous ces éléments-là, de toutes ces plaintes-là qu'on n'a pas colligées... Est-ce que ça ne va pas changer les pourcentages de taux de plaintes qu'on a ici, là, dans le rapport du Vérificateur général?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je voudrais juste corriger certains éléments dans... En tout cas, vous dire ce qu'on compte. Mais, quand on parle de la statistique qui est à l'intérieur du rapport du Vérificateur général, qui doit être la même que ce qu'on a à l'intérieur de nos engagements à nous, là, ce que ça comprend, ce sont les plaintes, qu'elles soient formulées de façon verbale ou écrite à la Direction des plaintes et du traitement des plaintes, évidemment, à mon bureau, adressées au sous-ministre, adressées au ministre ou à son cabinet. Donc, ces statistiques-là, c'est la source. C'est toute la correspondance, dans le fond, qui rentre à mon bureau, au bureau du ministre ou au traitement des plaintes, donc, et que ces plaintes-là soient formulées de façon verbale ou écrite.

• (11 h 20) •

Ce qu'il n'y a pas à l'intérieur de ça, c'est la partie — puis le Vérificateur général le mentionnait — la partie qui entre au niveau des régions. Ce qu'on a développé... On a changé notre système de traitement des plaintes au ministère, le système ministériel, et, une

fois implanté et rodé, l'élément suivant, l'étape suivante par rapport à l'implantation de ce système-là, c'était l'implantation du système dans une version régionale. C'est-à-dire que dans le moment, quand nos gens en région recevaient une plainte et qu'ils avaient à traiter cette plainte-là, c'était enregistré dans un système de suivi de correspondance plutôt qu'être enregistré dans un système de traitement des plaintes. Donc, on la suivait, cette plainte-là, mais de façon différente, et vous avez raison quand vous dites qu'elle n'était pas dans la statistique globale de plaintes ministérielles.

Depuis, on a implanté durant l'année... Et on est en train de roder nos processus de travail pour faire en sorte que nos gens en région qui reçoivent une plainte puissent inscrire cette lettre-là, cette plainte-là dans le même système ministériel que les autres plaintes qui arrivent à mon bureau, ou chez M. Hallé, ou au bureau du ministre, de façon à ce qu'on ait, comme vous dites, une compilation globale de plaintes qui arrivent au ministère du Revenu.

Je voudrais quand même vous dire que... Tantôt, vous parliez d'une proportion de quatre téléphones sur cinq qui étaient des plaintes; je peux vous dire que ce n'est pas la réalité du ministère du Revenu. Quatre téléphones sur cinq, ce n'est pas du tout, du tout, du tout...

Mme Leblanc: ...quatre fois sur cinq, les gens utilisent le téléphone pour se plaindre, mais ce n'est pas pris en compte.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ah! O.K. O.K. Excusez-moi, j'avais mal compris. Donc, ce qu'on va... Les plaintes, dans le moment, elles ne sont pas compilées au niveau des régions, mais ce qu'on constate, c'est qu'il n'y a pas un fort volume de plaintes au niveau des régions non plus. Mais on va les compiler dans notre nouveau système, et, pour le prochain exercice financier, vous allez avoir une lecture... Quand on va parler du taux de plaintes, vous allez avoir un taux qui reflète tout ce qui rentre au ministère, que ce soit de façon corporative à Québec ou que ce soit au niveau de chacune des régions. Vous avez tout à fait raison quand vous vous préoccupez d'avoir une lecture globale de l'ensemble des plaintes au ministère.

Mme Leblanc: Mais, quand vous dites que vous allez tenir compte à l'avenir de tout ce qui rentre dans les directions régionales, est-ce que vous allez prendre en compte les plaintes faites par téléphone, téléphoniques?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, oui, oui. Ah, oui, oui! Et je peux vous dire, par exemple, si je prends l'exemple des relations... Vous parliez tout à l'heure de ce qui vous arrive au niveau de vos bureaux de comté. On a des gens des bureaux de comté qui téléphonent au ministère pour soumettre des cas, etc. Bon, quand c'est des cas de plainte, c'est clair que ça va être rentré dans nos systèmes même si c'est fait par téléphone ou même si c'est fait par quelqu'un qui se présente à l'accueil et qui vient rencontrer quelqu'un du ministère.

Exactitude des vérifications, corrections et recotisations

Mme Leblanc: Pour donner suite à ce que mon collègue parlait, concernant la gestion des risques, j'aurais une petite question concernant la révision des déclarations de revenus. Dans le rapport du Vérificateur général, au tableau 10, page 295, on voit que, bon, il y a le processus de vérification qui est fait, ou de recotisation, dépendamment de quelle façon la déclaration a été rejetée, soit mécaniquement par le système ou soit en vertu d'indices qui vous permettent de dire que ce sont des dossiers à risque qui devraient être traités, vérifiés.

On sait que vous n'êtes pas capables de vérifier tous les dossiers, que vous en vérifiez à peu près, je pense, 40 %, ou 40 % ne... Bon, vous en vérifiez 60 %, il y en a 40 % qui restent non vérifiés malgré les indices de risque, qui peuvent être élevés dans certains cas. Et ce qu'on se rend compte, c'est que, parmi les vérifications qui sont faites, il y en a tout près de 10 % qui sont mal vérifiées. Et 9,4 % — pour être exact — sur 44 164 déclarations qui ont été révisées en 1994, ça fait quand même 4 000 déclarations qui ont été mal vérifiées, donc 4 000 contribuables pour qui on a établi une cotisation qui était inexacte. Alors, ça, ça amène des coûts pour le ministère du Revenu, 4 000 vérifications à faire. Je suppose que ça prend un certain temps, 4 000 vérifications qui sont mal faites, donc qui vont devoir être refaites ou revérifiées à nouveau, qui sont probablement contestées par le contribuable, qui amènent de la frustration, des délais.

En tout cas, on sait comment ça fonctionne. Aussitôt qu'on fait l'objet d'une vérification au ministère du Revenu, les contribuables ont l'habitude d'être un peu sur les dents, sur les nerfs, et parfois avec raison, parfois sans raison, mais d'habitude personne n'aime ça, se faire enquêter, là. Mais, en plus, quand la vérification est mal établie, vous comprenez toute la frustration que ça peut engendrer et tout l'aspect de relation entre le ministère puis ses contribuables qui en souffre et qui fait que, finalement, la réputation du ministère en prend toujours pour un coup. Alors, ce n'est pas nouveau, là, qu'on entend dire qu'une personne a été mal vérifiée, ou quoi que ce soit, on en voit continuellement dans nos bureaux.

J'aimerais ça, vous entendre, qu'est-ce que vous avez à répondre sur ce taux de vérifications qui sont mal faites, là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je n'ai pas avec moi la donnée sur le type de correction qui a été fait dans le... Parce que ce que le tableau indique, c'est le nombre de déclarations qu'on a révisées et le nombre de déclarations qui ont été corrigées. Mais ce que je n'ai pas avec moi comme information — je ne pense pas qu'on l'ait, hein — c'est le type de correction qui a été fait, parce que, à ma connaissance, ce n'est pas nécessairement des corrections qui... Elles peuvent toutes avoir un impact sur le montant de l'impôt à payer. Je pense, en tout cas. Je ne sais pas si...

Mme Leblanc: Vous avez toutefois cette information-là, que vous pourriez nous transmettre.

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

Mme Leblanc: Mais, en rapport avec le pourcentage, vous avez quoi à répondre, là, de façon générale?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que, quand on fait un processus d'assurance qualité, c'est dans une perspective de voir s'il y a un potentiel de formation ou d'ajustement à faire au niveau des connaissances de nos employés. Alors, quand on fait un processus de révision comme celui-là qui est enclenché, naissent par la suite une série de mesures pour dire... Bon, bien, on s'aperçoit, par exemple, que tel élément n'est pas compris, donc on va réagir... Et la réaction se fait très rapidement, au niveau de l'assurance qualité, si mes souvenirs sont bons. On va réagir très, très rapidement auprès des employés pour dire: Oups! On s'aperçoit que tel élément n'est peut-être pas compris. Alors, on forme immédiatement les employés pour qu'ils soient capables de faire le traitement correctement et adéquatement. Donc, c'est un processus qui nous amène dans une dynamique de réaction-formation auprès de nos employés de façon à améliorer la qualité constamment. C'est dans cette perspective-là qu'on fait de l'assurance qualité.

Donc, c'est important de maintenir... Là, ce que j'aurais aimé avoir et pouvoir commenter, c'est le type de correction qui avait été fait, je pense que ça aurait pu être intéressant. Mais on va vous fournir l'information, puis je pourrai peut-être avoir l'occasion de la commenter une prochaine fois.

Formation des vérificateurs

Mme Leblanc: Tout ça, bien entendu, en rapport avec la fameuse formation des employés. Quand on parle de vérification à cette étape-là, on parle vraiment d'employés qui ne sont pas sur la première ligne pour répondre, là, mais des employés qui sont normalement plus spécialisés pour vérifier des déclarations d'impôts, en fonction de la gestion des risques. On a parlé tantôt que, le mercredi matin, les employés du ministère, ils avaient une période de formation. Est-ce que vous êtes capable de nous dire, en ce qui concerne, là, les employés qui sont affectés à la vérification, combien de jours-année ils ont de formation sur justement la fiscalité, les lois fiscales?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je n'ai pas la donnée par type d'emploi dans le moment — je pourrai vous donner cette donnée-là — je l'ai globalement au niveau de la formation, de façon ministérielle, mais les proportions que je vous mentionnais tout à l'heure se reflètent, je dirais, dans l'ensemble de nos types d'emplois. Malheureusement, je n'ai pas la donnée sur la vérification, la formation de nos vérificateurs spécifiquement.

Mme Leblanc: O.K. Mais on voit que...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je peux vous dire que, au cours de la dernière année, on a fait

8 287 jours de formation en fiscalité, 19 234 sur du connexe. Donc, c'est toute la partie des façons de faire systémiques. Sous le vocable «communications» — c'est aussi dans les façons de faire — 4 848 jours. Mais je n'ai pas la répartition, encore là, entre qu'est-ce qui a été donné aux vérificateurs versus qu'est-ce qui a été donné aux gens de service à la clientèle ou à nos cotiseurs.

● (11 h 30) ●

Mme Leblanc: Ce qu'on lit dans le rapport du Vérificateur général, c'est que les employés ont eu... de façon générale, chaque agent a reçu pour 6,72 jours de formation en 2000-2001. C'est ce qu'on lit dans le rapport du Vérificateur général à la page 276, au point 8.54.

Alors, 6,72 jours, ça, ça englobe toute la formation, pas seulement celle sur les lois fiscales. Mais, comme vous disiez, si vous avez à recevoir une formation sur le nouveau système téléphonique ou encore sur le nouveau système informatique ou les modifications qui ont été apportées, tout ça passe dans le 6,72 jours.

Or, vous l'avez mentionné tantôt, lorsque... deux fois par année, on a coutume d'adopter ici, à l'Assemblée nationale, des volumineux projets de loi portant sur les lois fiscales, une qui donne suite au budget provincial, une qui donne suite au budget fédéral. Moi, je peux vous dire que je passe plus que 6,72 jours à étudier les lois qu'on adopte ici à chaque année.

La question que je me demande: Est-ce qu'on peut croire, à ce moment-là, que les agents à la vérification ne reçoivent pas assez de formation par rapport à ce qu'ils devraient avoir pour bien connaître toutes les modifications qui sont apportées chaque année à nos lois fiscales? Moi, je vous dis, je passe plus que 6,72 jours à étudier les projets de loi, puis, encore là, je ne les étudie pas article par article, on les étudie normalement par sujet. Et ça ne tient pas compte de la réglementation, les bulletins d'interprétation que vous émettez, et tout ça. Alors, ça fait énormément de matière; 6,72 jours, là, vous n'êtes pas capable de me répondre au niveau des vérifications. Mais est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de s'inquiéter qu'il y a vraiment un manque au niveau de la formation des vérificateurs à l'impôt?

Le Président (M. Kelley): Mme Vaillancourt.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais qu'il faut... le 6,72 jours ici visait, en tout cas à ma compréhension, le personnel de services à la clientèle et non pas le personnel de vérification. Donc, ça peut être un petit peu différent.

Je vous dirais que, quand on parle de la cotisation, tout le traitement de la cotisation, il y a 15 jours de formation qui est donnée à nos cotiseurs, parce qu'il y a du personnel qui revient sur une base cyclique. Dans nos cotiseurs, on a des réguliers mais on a aussi du personnel qui revient sur une base cyclique, année après année, et qui reviennent depuis de très nombreuses années. Alors, ces gens-là reçoivent un 15 jours de formation, avant de commencer leur travail de cotiseurs, qui ne fait pas partie de la formation continue qui est une mise à niveau des connaissances.

Une voix: 15 jours de...

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

Mme Leblanc: ...pour comprendre le formulaire? Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha! Pour être capables de faire leur travail de cotisation. Quand vous parlez, tantôt, vous faites référence aux projets de loi, il faut voir que dans un projet de loi il y a des parties qui concernent l'impôt, il y a des parties qui concernent les retenues à la source, d'autres qui concernent les taxes. Ce n'est pas le même monde qui a à maîtriser l'expertise dans ces différents domaines là. De plus, notre formation va être différente pour nos préposés aux renseignements que pour notre vérificateur, comme vous disiez tout à l'heure. Parce que le préposé aux renseignements, il a des informations plus de base qui lui sont demandées et il a à transférer les appels quand les informations sont plus complexes. Donc, notre formation, si je prends mon préposé, on va lui donner une vision globale de ce qu'il y avait par exemple dans le budget, mais on va être beaucoup plus pointu dans les champs sur lesquels il est susceptible d'intervenir.

Mon vérificateur, lui, il travaille sur le passé, donc il n'est pas sur la ligne où il a à répondre de qu'est-ce qui s'est dit au budget hier. Alors, on va lui donner une perspective globale pour qu'il soit capable de répondre si le client lui dit: Ate! on a écouté le discours sur le budget. Qu'est-ce que... Mais on va approfondir ses connaissances un peu plus loin dans le temps parce que lui va avoir à vérifier ces données-là dans un an ou dans deux ans. Donc, c'est pour ça que je dis: Quand il y a un budget, la répartition, le temps de formation se fait en fonction de la spécialité et du type de réponse que la personne fait dans l'entreprise.

Ce qu'on est, par contre, en train de faire, c'était — et vous allez le voir dans notre plan d'amélioration toujours — il y a un des volets importants de ce plan d'amélioration là qui concerne la formation. On a eu une approche en matière de formation, depuis plusieurs années au niveau du ministère, qui était une approche qu'on appelle par «agent multiplicateur». C'est-à-dire que, étant donné qu'il faut vite former sur... puis un très, très grand bassin de personnes, je ne peux pas avoir juste une toute petite équipe de deux, trois personnes, de formateurs. Alors, on prend une équipe de base de formateurs et on forme des gens qui vont agir à titre d'agents multiplicateurs dans leur milieu, toute une série de personnes.

C'est une approche qui est fort intéressante, qu'il faut conserver, mais on est en train d'évaluer une approche plus globale et plus ministérielle qui va nous permettre d'intensifier nos efforts de formation, en négociant des contenus, par exemple, en allant négocier des contenus de formation avec, par exemple, des universités sur le plan fiscal et en négociant des diffusions de formation à l'intérieur de l'organisation. Donc, ça pourrait nous permettre d'augmenter encore notre pourcentage de formation de nos employés et d'avoir une approche régulière en matière de formation

continue. On fait de la formation continue dans le moment au ministère, mais on a des investissements à faire à certains égards en matière de formation continue.

Uniformité de la formation dispensée aux employés

Mme Leblanc: Vous m'avez ouvert une belle porte, parce que vous m'avez dit que la formation, vous pouviez la donner à contrat, par exemple à des universités qui vont venir faire la formation chez vous. Comment vous faites pour vous assurer que l'information fiscale est la même, c'est la même qui est donnée à tout le monde, qu'il n'y a pas de différence d'interprétation entre l'information qui circule à l'intérieur du ministère par les légistes, par exemple, et l'information qu'une université pourrait donner à vos employés? Comment vous vous assurez, là, que...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ah! mais je vous dirais que si... si je vous donnais une hypothèse, de faire élaborer des contenus de formation, par exemple, par une université, mais ça ne veut pas dire que je les laisse aller tout seuls dans l'élaboration du contenu. Ça veut dire que, moi, il faut que je sois très claire au niveau de l'énoncé de mes besoins, et je vous dirais que ça comporterait, à mon sens, une période, une étape de validation importante de la part du secteur légal chez nous pour s'assurer que le contenu est adéquat, est parfaitement conforme à l'interprétation du ministère. Ça, c'est clair.

L'avantage d'avoir recours à des institutions d'enseignement, c'est que, élaborer des contenus de formation, ça prend énormément de temps, et on dit: Est-ce que ce n'est pas possible de se faire aider? D'en élaborer, oui, mais de se faire aider dans l'élaboration, de façon... puis tout en gardant un contrôle sur le contenu? Ça, c'est très clair qu'il faut que le ministère garde un contrôle sur le contenu et un contrôle sur la diffusion. Moi, je pense que l'expérience... quand on donne la formation, l'expérience que peut apporter le vérificateur ou le formateur est aussi importante que le contenu, parce que ça aide beaucoup les gens au niveau de la formation ou au niveau des apprentissages qu'ils peuvent retirer. Donc, c'est très clair que, si — et on est en train d'étudier cette avenue-là — on allait vers une avenue qui serait comme ça, évidemment que le contenu reste sous le contrôle très clair du ministère du Revenu.

Mme Leblanc: Juste revenir. Vous avez dit tantôt que les contractuels, ceux qui reviennent à chaque année de façon cyclique au ministère du Revenu, bénéficient de 15 jours de formation pour se mettre à jour. Est-ce que le taux de contractuels est toujours de 40 % au ministère du Revenu?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, on est autour de 20-80 — c'est ça, hein? — 20 % de contractuels versus 80 % de base permanente.

Mme Leblanc: Donc, il y a moins de gens contractuels. Donc, il y a moins de gens formés, à ce moment-là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est-à-dire que... non, ça ne veut pas dire qu'il ne faut pas faire de la formation, quand on parle de la période de cotisation. Ha, ha, ha!

Mme Leblanc: Non, non.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais, quand il y a eu les programmes, avec la négociation des dernières conventions collectives, il y avait toutes les personnes qui rencontraient les critères de 55-60, 55 mois dans 60 mois. Nous, on en avait plusieurs dans nos contractuels qui revenaient année après année. Alors, ces gens-là sont allés chercher une permanence à l'intérieur du ministère, et ça a réduit de façon importante notre taux d'occasionnels, à ce moment-là. On en avait au-delà de 500, je pense...

Une voix: 550.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...550 qui sont allés chercher une permanence avec la règle des 55-60.

Mme Leblanc: Est-ce que je peux vous demander, dans la réponse que vous allez nous apporter concernant la formation, de prendre la peine de différencier la formation qui est accordée aux contractuels, le nombre de jours, et celle qui est accordée aux permanents sur une base annuelle, par exemple?

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

Mme Leblanc: Merci.

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

Lisibilité des documents d'information

Mme Robert: Moi, j'aimerais regarder toute la question qui regarde le guide de la déclaration du revenu et les formulaires qui viennent avec.

Le Vérificateur — on a ça dans les choses, au 8.82 — soulève que les déclarations ne sont pas adaptées à la capacité de lecture des contribuables. C'est un texte, finalement, spécialisé, on comprend.

● (11 h 40) ●

On sait fort bien que... c'est parce que là on parle du contribuable, de l'autocotisation, d'une certaine façon. Alors, c'est sûr que ces gens-là vont voir un rapport d'impôts une fois par année. Comme c'étaient des textes, des termes plus spécialisés, alors, c'est pour ça que ça rebute tant, d'abord, de les... que ça rebute d'abord d'aborder la question, parce qu'on le fait qu'une seule fois par année. Moi, je faisais toujours la réflexion, quand j'avais terminé mon rapport d'impôts puis que je faisais quelques-uns d'autres de la famille, parce que, bon, bien, à la fin, j'étais correcte, là; on avait lu, on avait mis du temps, et tout ça. On dit: On sait à peu près exactement comment faire.

Il y aurait possibilité de rendre le texte plus accessible. Le texte, on le sait... parce que le

Vérificateur se réfère à des indices de SATO-CALIBRAGE — des termes aussi savants...

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

Mme Robert: Hein?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...ça ne passerait pas à l'indice de lisibilité, non.

Mme Robert: Il ne passerait pas à l'indice. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Robert: Et, ensuite de ça, on parle aussi de phrases très longues, qui vient davantage...

Mme Vermette: Difficile à suivre.

Mme Robert: Oui, difficile, qui compliquent aussi davantage la lecture et le suivi d'où on va et quoi faire et comment faire, parce qu'on sait fort bien, tout, chaque... le contribuable qui veut s'attaquer à son rapport d'impôts, on lit, on relit, on relit, on va vérifier avec des gens tout proches pour savoir s'ils lisent la même chose que nous; on fait une interprétation. Donc, ça peut devenir quelque chose de très, très lourd, et on sait fort bien pourquoi beaucoup de gens ont recours à des services des personnes qui en font beaucoup, qui peuvent plus facilement répondre.

Alors, est-ce qu'il y a quelque chose qui se fait vis-à-vis de la... est-ce qu'il y a une politique de rédaction de ces textes-là pour rendre ça davantage accessible au contribuable? Parce que le contribuable qui passe à travers... moi, je sais bien que, quand je suis passée à travers mon rapport d'impôts et que c'était satisfaisant, et tout ça, j'étais très fière. Je me sentais parmi une partie de la population...

Une voix: ...

Mme Robert: Oui. Je venais de passer à travers des olympiques, mais ça demande du temps. On sait que tout est rapide aujourd'hui, qu'on a souvent très peu de temps à accorder. Et donc, selon moi, il y a une culture aussi à travers ça qui fait qu'il faut fournir au contribuable quelque chose de plus accessible et quelque chose qui fait qu'on ne... en tout cas, qui pourrait positiver davantage l'autocotisation et entraîner aussi moins d'erreurs, si on pouvait rendre l'autocotisation comme quelque chose qui ferait partie — je rêve, là, je veux, je le sais — qui fait partie... Écoutez, il n'y a personne qui fait un drame parce qu'il fait son épicerie toutes les semaines, O.K.? On n'entend parler personne qui hurle parce qu'il a à payer son épicerie, à payer ces services qu'on se donne en société. Idéalement, on ne devrait pas faire un drame pour ça, mais on en fait. Bon. C'est peut-être un élément qui, à travers...

En tout cas, le feuillet, là, ça ne vient pas aider, avec les grands, grands mots, avec tous les... Souvent, dans les guides, il y a le principe de l'autocotisation et ensuite il y a peut-être 10 paragraphes qui expliquent comment tu peux être en dehors, dedans, en dehors,

dedans ou à côté de cette partie-là, qui fait qu'au bout de la ligne tu dis: Je l'inscris-tu ou je l'inscris pas?

Alors, c'est un peu dans ce sens-là. Est-ce qu'il y a un travail constant qui est fait pour davantage simplifier, rendre les gens... l'autocotisation, c'est vraiment leur autocotisation, d'une certaine façon, que ça ne devient pas un travail spécialisé à faire annuellement?

Le Président (M. Kelley): Mme Vaillancourt. Pour simplifier les choses.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha! Pour simplifier. Je vais essayer d'avoir une réponse simple...

Le Président (M. Kelley): Ha, ha, ha!

Une voix: Une réponse simple

Le Président (M. Kelley): Oui, phrases courtes. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est ça. Des mots pas très longs. En réponse à votre question: Est-ce qu'on a fait des efforts au cours des dernières années? Je pense qu'on a fait des efforts pour simplifier les guides et la déclaration de revenus.

Quand on regarde ce qui a été réalisé dans les dernières années, depuis 1995, je pense qu'il y a eu des efforts. On peut parler de la réforme de la fiscalité, qui a amené un formulaire simplifié, donc qui était dans une perspective de simplification.

Je vous dirais, par contre, que l'objectif avec lequel on concevait nos formulaires, c'était un objectif où on voulait avoir le moins de formulaires possible pour pas que la personne ait à chercher dans trois, quatre formulaires, aller chercher trois ou quatre formulaires différents, en avoir un seul qui regroupe la très grande majorité des informations. Il y a des avantages à une approche comme ça. C'est comme je vous disais, le contribuable n'a pas à se poser la question: Est-ce qu'il me manque un formulaire ou est-ce qu'il me manque quelque chose quelque part, que je ne devrais pas aller me chercher un autre formulaire? Par contre, la contrepartie de cette approche-là, ça fait des formulaires plus complexes. Bon.

Ce qu'on est en train de regarder en termes d'approche, c'est: Est-ce qu'on ne pourrait pas y aller dans une approche un peu plus nuancée, c'est-à-dire adapter notre conception de formulaire un peu plus à la réalité des personnes et avoir une logique qui est un peu différente? C'est-à-dire que dans le moment, quand vous regardez votre formulaire de déclaration, il y a une logique qui est la suivante: les revenus, les déductions, les crédits pour l'impôt à la fin. Il peut y avoir une logique différente qui soit abordée, qui est plus la logique de pensée du contribuable qui a à remplir sa déclaration. Quelqu'un qui est retraité, si on lui met tout ce qui concerne sa situation à lui, c'est rassemblé à l'intérieur du formulaire, ça fait une conception de formulaire qui est différente et qui peut être, peut-être, plus simple. Il faut le tester, il faut le vérifier, il faut

voir. Donc, on est en train de regarder, au ministère, quelle évolution on pourrait faire à notre orientation de base qui était d'avoir un seul formulaire pour y aller dans une approche qui soit beaucoup plus simple pour la personne qui a à compléter le formulaire et dans une approche qui est réfléchie en fonction de la personne qui a justement à le compléter, en fonction de sa situation particulière.

Par contre, il faut voir qu'on administre à travers la fiscalité de nombreux programmes sociaux, et il faut faire en sorte que nos formulaires ne risquent pas de faire perdre des droits à différents programmes sociaux, aux différentes clientèles. Alors, c'est clair que ça amène un élément de complexité supplémentaire qu'on ne retrouve pas, par exemple, dans la déclaration fédérale. Alors, il faut prendre ça en considération, parce qu'il faut que l'approche permette que les contribuables puissent avoir l'ensemble des crédits auxquels ils ont droit.

Mais on est conscient qu'on a un bout de chemin à faire en termes de simplification. Je vous dirais que l'Internet devrait nous aider, si on se fie à ce qu'on est en train de développer dans le monde des entreprises, un formulaire qui est plus simple, c'est-à-dire qui comporte juste des différentes questions, avec des boucles qui nous permettent... si quelqu'un n'est pas capable de répondre, là, il y a une boucle d'aide qui vient l'aider à mettre son revenu. Donc, si on transpose cette logique-là dans le monde des particuliers, il y a peut-être du chemin à faire qui est intéressant sur le plan de la simplification.

Par rapport au vocabulaire, c'est clair qu'on essaie d'être fidèle au vocabulaire qui est inscrit à l'intérieur de la loi, pour pas qu'on se fasse dire: Bien, pourquoi que dans la loi c'est tel mot, puis vous autres, dans votre formulaire, vous utilisez tel autre mot? Mais, d'un autre côté, on veut bien essayer de simplifier malgré tout le vocabulaire qui est utilisé à l'intérieur des textes légaux, dans la loi.

Donc, une grande réponse à votre question, et dire: Est-ce que vous avez un plan pour simplifier? Je vous dis: Oui, on est en train de travailler sur la simplification. On envisage le dossier avec beaucoup d'ouverture, parce qu'on se dit: Le Vérificateur général en a parlé. Vous nous dites tous que c'est complexe, compléter la déclaration. Donc, on le fait avec beaucoup d'ouverture pour trouver une logique et une facilité de formulaire qui aident les contribuables et qui fassent en sorte que ce soit comme aller faire l'épicerie, compléter sa déclaration d'impôts. Mais on est vraiment dans cet esprit-là de réflexion au niveau de la simplification des formulaires.

● (11 h 50) ●

Mme Vermette: Parce que vous avez parlé de nous simplifier la tâche, mais, avec le nouveau guide, en fait, il fallait savoir si c'était plus avantageux, le nouveau guide ou l'ancienne formule. Donc, il fallait faire double calcul en partant.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): La générale et la simplifiée.

Mme Vermette: Alors, il fallait faire double calcul, parce qu'on ne savait pas au point de départ où

était notre avantage, au point de départ. Alors là, déjà là, quelques personnes, en tout cas pour plusieurs personnes. Parce qu'on a souvent affaire à des gens qui viennent nous voir dans nos bureaux puis qui nous demandent des fois même de faire leurs formules ou... en tout cas, ils ont bien de la misère, ils ne savent pas lire. Vous savez qu'il n'y a pas loin du quart de la population au Québec qui ne savent pas lire. Alors, c'est énormément de personnes, et c'est des gens qui doivent remplir des formulaires aussi de ce type-là. Alors, je pense que, effectivement, déjà là, au point de départ...

Avez-vous un échancier? Parce que vous avez parlé tantôt que, oui, vous étiez en train de regarder ça, avez-vous un échancier par rapport à ça? Quels sont, en fait, en termes de délai, de temps... vous vous apprêtez à apporter certaines nouvelles formules ou guides qui feraient en sorte qu'on pourrait les tester ou, en tout cas, vérifier?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vais vous revenir sur l'échancier pour vous donner deux, trois éléments, je pense, qui sont importants. Vous avez parlé des gens qui ont des difficultés, même, de lecture.

On a mis sur pied depuis plusieurs années, conjointement avec l'Agence des douanes, un programme, ce qu'on appelle le «programme des bénévoles», où on travaille avec de nombreuses associations dans toutes les régions du Québec pour aider les gens qui ont des difficultés à compléter leur déclaration d'impôts. Donc, ça, c'est un volet évidemment qu'on va maintenir, parce que je pense que c'est apprécié comme aide.

L'autre élément, il faut aussi voir, quand on regarde les déclarations qui sont produites... Pierre, dis-moi, c'est 2,4 millions qui sont produites à l'aide de logiciels? Sur les 5,4 millions de déclarations, on en a 2,4 qu'on peut voir parce qu'il nous est transmis comme documents que ces déclarations-là sont faites à l'aide de logiciels. Donc, c'est une partie de la population, des contribuables qui a certains outils pour les aider à compléter la déclaration. Ça n'enlève pas les problèmes auxquels vous faites référence, mais, à tout le moins, c'est un outil d'aide.

L'échancier qu'on se donne, évidemment, on est dans une perspective, au ministère, où on commence à travailler sur les formulaires à partir de bientôt pour faire en sorte qu'ils soient prêts, parce qu'on les envoie en début janvier, tous les nouveaux formulaires de déclaration. Et il faut voir que le formulaire, c'est la base de la saisie de toute l'information au ministère du Revenu. Donc, des changements majeurs à l'intérieur de nos formulaires, ça nécessite des changements sur l'organisation du travail, sur les systèmes informatiques du ministère. Donc, il y a un gros travail; je ne peux pas décider du jour au lendemain de changer le formulaire comme ça. Mais ce qu'on vise, c'est essayer de faire des efforts importants de simplification pour le prochain formulaire d'impôts. J'espère qu'on sera capables, mais on voudrait simplifier, à tout le moins faire un premier pas de simplification pour la prochaine période de déclaration d'impôts.

Je voudrais aussi vous dire que, même si on ne l'a pas fait de façon systématique sur chacun des éléments, on a quand même fait, au cours des dernières années, des «focus groups» avec des clientèles sur des

éléments précis pour leur demander comment ils comprenaient ça, etc., et on a fait des ajustements en fonction de ce qu'on a reçu des clientèles. Donc, on n'a pas été complètement inactifs; on a fait des efforts importants. Mais j'avoue qu'il y a encore place à amélioration en termes de simplification.

Mme Vermette: Juste le fait de savoir qu'il faut remplir notre formule, déjà là, on a de la difficulté à voir et à peser ce qui est écrit. Ha, ha, ha!

Complexité des formulaires de déclaration

Le Président (M. Kelley): Et, juste avant de passer la parole à ma collègue de Beauce-Sud...

Mme Leblanc: Oui.

Le Président (M. Kelley): Mais avant de le faire...

Mme Leblanc: Ha, ha, ha! Vas-y. Vas-y.

Le Président (M. Kelley): ...l'évaluation de la simplification, parce que j'ai un tableau ici qui était dans, je pense, le *Journal de Québec*, et 35 % des personnes ont rempli elles-mêmes à la main leur formule. Alors, j'imagine, ça, c'est la catégorie qui ne sort... où se trouve le député de Jacques-Cartier, entre autres, qui fait ça toujours à la main.

Et, au bout de la ligne, est-ce qu'il y a un grand changement? La formule est plus courte, mais les mêmes exercices qu'on a dû faire en 1997, on doit toujours les faire. Je ne vois pas une grande différence entre les deux et...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Par rapport à la simplifiée, la générale et la simplifiée?

Le Président (M. Kelley): Oui, oui. Est-ce qu'on a fait les études ou les «focus groups» pour voir si on a vraiment amélioré des choses pour le temps de remplir ces formulaires ou est-ce qu'on arrive plus ou moins... Pour moi, c'est toujours un samedi, au printemps, malheureux. Alors... Et les enfants prennent soin de garder leurs distances de papa parce qu'il est de mauvaise humeur, et je ne vois pas, au niveau du temps pour le faire, vraiment il y avait grands changements. Mais peut-être que c'est juste une perception. On est toujours...

Mais on a évoqué le fait qu'il y a soit un montant forfaitaire. Il faut voir si la forme simple est meilleure ou non, avec une conjointe, il y a des choses à partager. C'est toujours quand même complexe. Il faut faire plusieurs calculs, pour les frais de garde des enfants, dans les années où il y avait des frais de garde d'enfants. C'est quand même une opération complexe.

Et, moi, je n'ai pas senti... quand même avec un revenu de travail, je n'ai pas une formule très complexe à remplir. Je suis membre de l'Assemblée nationale, avec un salaire qui est bien connu et public, et j'ai des enfants à charge, et on fait des dons de charité. La formule pour les frais médicaux est fort complexe, mais on n'est pas une famille qui a beaucoup de frais

médicaux à assumer. Mais c'est quand même assez normal, qu'est-ce qu'on trouve, et je trouve que le temps pour remplir ça n'est pas très différent. Mais je ne sais pas si c'est juste une impression... Ou, est-ce que, dans les «focus groups», on a pu constater une amélioration à ce niveau?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce n'est pas une chose que... À ma connaissance, ce n'est pas un élément sur lequel on a demandé l'avis des contribuables: Est-ce que ça leur prenait moins de temps à compléter cette formule-là plutôt qu'une autre? L'objectif qui était recherché derrière les «focus groups», c'était plus de: Est-ce que les gens sont capables de comprendre ce qu'ils sont en train de lire? Est-ce qu'ils sont capables de prendre la bonne décision avec ce qu'ils lisent? Alors, on n'a pas fait l'exercice auquel vous faites référence.

Dans le général et le simplifié, je peux vous dire que, nous, on le fait, l'exercice d'optimisation de la déclaration. Quand la personne n'est pas capable de faire le choix, on va... dans tous les cas, de toute façon, quand on a une générale qui nous est complétée, on va faire l'optimisation et on va donner la simplifiée, si la simplifiée est plus avantageuse pour le contribuable. Mais je comprends que la personne qui a fait elle-même le calcul et le choix, bien, c'est elle qui l'a fait, au départ.

L'objectif de la simplifiée, ça regroupait un certain nombre de déductions dans un montant global, entre autres choses. Donc, ça permettait d'alléger la formule elle-même et d'alléger le calcul, en regroupant ces déductions-là. Bon. Ça n'enlève pas la préoccupation et la logique avec laquelle on avait conçu les formulaires — comme je vous expliquais tout à l'heure — de ne pas faire perdre non plus de droits aux contribuables par rapport aux différents programmes sociaux. Et ça, ça nous amène à poser, à avoir plusieurs annexes, qui demeurent quand même qu'on complète une générale ou qu'on complète une simplifiée, parce que l'objectif, ça disait: Ce n'est pas le contribuable qui aura à venir chercher un formulaire s'il pense qu'il a droit au programme APPORT, etc.

● (12 heures) ●

Donc, on lui donne tous les outils maintenant. Mais vous avez tout à fait raison, que ça complexifie le calcul. Puis, qu'on soit dans une formule simplifiée ou dans une formule générale, ce qu'on veut regarder, c'est de dire: Est-ce qu'on peut y aller dans une formule qui soit, là, vraiment beaucoup plus simplifiée, qui tienne compte de la... Par exemple, ça pourrait être une avenue qui tient compte, par exemple, de la réalité de certaines clientèles. Je ne sais pas, moi, si on prend l'exemple des retraités qui ont des revenus de retraite, des revenus d'intérêts, puis qu'il y a peu de chance qu'ils aient des revenus d'entreprise, on les a, les profils, dans nos systèmes informatiques. Donc, peut-être qu'ils auraient besoin d'une déclaration qui est beaucoup allégée. Mais, plus on multiplie le nombre de déclarations, plus on reporte le fardeau sur le contribuable de savoir que, dans sa déclaration allégée, oups! il lui manque tel crédit ou il manque telle annexe que, lui, il pense qu'il aurait besoin. Alors, on déplace le fardeau, là. C'est pour ça qu'il faut être prudents aussi dans cette perspective-là.

Le Président (M. Kelley): Mais, si j'ai bien compris, on peut prendre la générale, et, si c'est à l'avantage de prendre la simple...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On va vous le calculer automatiquement. Oui.

Le Président (M. Kelley): ...ça, ça peut se faire, mais on ne peut faire l'inverse.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non. L'inverse, je ne peux pas le faire. Non.

Le Président (M. Kelley): Il n'y a pas de moyens pour le faire. Alors, si...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, non, parce que je n'ai pas les données pour me permettre de le faire.

Formulaires en anglais

Le Président (M. Kelley): Et ça, c'est quelque chose qu'on ne peut pas évaluer.

Juste une dernière question: Quel pourcentage fait les formulaires en anglais? Est-ce que c'est...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, tous nos formulaires qui s'adressent à des particuliers, on a une version anglaise.

Le Président (M. Kelley): Oui. Je sais, et c'est 10 %?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Combien? Ah! combien on a de formulaires en anglais?

Le Président (M. Kelley): Oui.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ah, mon Dieu! Je ne le sais pas. 20 %?

Le Président (M. Kelley): 20 %. Alors, est-ce que les mêmes analyses... parce que même le Vérificateur a regardé les formules en français, c'est la lisibilité, et tout le reste. Mais est-ce qu'on a des «focus groups» ou des groupes de travail pour s'assurer que, si c'est... Moi, je trouve qu'ils sont complexes dans les deux langues. Alors, c'est parfaitement équitable. Mais, est-ce que cette...

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: ...

Le Président (M. Kelley): Ha, ha, ha! C'est l'objectif, alors...

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha! Bon. Évidemment, le formulaire anglais, c'est une traduction de notre formulaire français. Donc, s'il y a une complexité dans le formulaire français, on va la

retrouver. Par contre, le vocabulaire anglais est un peu différent. Donc, il peut y avoir des...

Une voix: Il est plus clair.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Il est plus précis dans certains éléments. Donc, il peut y avoir des précisions plus importantes dans le formulaire anglais. Mais je vous dirais que l'approche est de dire qu'on a un formulaire français, et on doit le traduire en anglais. Quant à savoir: est-ce qu'on a fait des «focus groups»? Ça, je ne le sais pas.

Une voix: En anglais, non.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, on n'en a pas fait. Non, on n'en a pas fait au niveau de la langue anglaise.

Le Président (M. Kelley): Parfait. Un client sur cinq? Ça me surprend énormément, parce que...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est parce que la conception... Dans le fond, ce qui explique ça, c'est que la conception de notre formulaire est d'abord en français. Alors, on teste l'approche, on teste le formulaire en français et on prend pour acquis que ce...

Le Président (M. Kelley): Juste un avis de prudence, parce que souvent les examens...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, c'est un bon point.

Le Président (M. Kelley): On parle d'un autre domaine complètement, mais, les examens au secondaire, il y a beaucoup de problèmes souvent avec la traduction. Et il y a même certains domaines où les résultats varient d'une façon importante, et souvent c'est lié à la qualité de la traduction. Remarque, comme je dis, je n'ai jamais fait de tests, mais je vois les données et les analyses que le Vérificateur a faites sur les formules et la lisibilité en français. Il y a une sensibilité chez vous — c'est les «focus groups» — d'essayer toujours d'améliorer la compréhension. Mais, si un client sur cinq va remplir la formule en anglais...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ça vaudrait la peine qu'on aille tester ou ... Vous avez tout à fait raison.

Le Président (M. Kelley): Peut-être de temps en temps voir aussi que ces clients ont également accès à des formulaires qui sont le plus simple et le lisible possible malgré la complexité de la tâche qui est donnée à vous autres.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha! Je vous dirais...

Le Président (M. Kelley): Madame...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Juste une dernière précision, je veux simplement vous dire

que les gens qui font la traduction chez nous, ce sont des traducteurs qui ont ça comme profession. Donc, ce sont des gens qui ont une très grande maîtrise de la langue anglaise. Ceci étant, vous avez tout à fait raison. Je pense qu'on devrait faire effectivement des «focus groups» en langue anglaise également.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Beauce-Sud.

Iniquité dans le traitement des dossiers

Mme Leblanc: Alors, merci, M. le Président. Alors, on va toucher la question de l'équité dans le traitement des dossiers fiscaux des particuliers et des entreprises également. On sait que, dans la déclaration de service à la clientèle, un des engagements du ministère, c'est de traiter les contribuables de façon juste et équitable.

Toutefois, à la lecture du rapport du Vérificateur général, on apprend qu'il y a une certaine forme d'inéquité qui a lieu, qui s'opère dans le traitement des vérifications fiscales. C'est-à-dire qu'on lit que les gens qui font une déclaration de façon électronique... et, de plus en plus, le ministère encourage les contribuables à transmettre leurs déclarations d'impôts de façon électronique. Or, on sait que, quand elle est transmise de façon électronique, il n'y a pas de pièces justificatives qui sont jointes, et le ministère serait moins enclin à vérifier ces cas-là.

Ensuite, on voit aussi que les déclarations, par exemple, où il n'y a pas de vérification par des tiers, on ne peut pas vérifier, par exemple... Bon. On va parler, par exemple, des travailleurs autonomes, où il y a moins de vérification qui peut se faire parce qu'il n'y a pas... on ne peut pas vérifier avec un autre organisme si la nature des revenus est bel et bien exacte. là. O.K.?

Ensuite, on voit que, d'une région à l'autre, les vérifications sont différentes. Ça veut dire que... On dit que dans 33/3 % — un cas sur trois, là — des vérifications qui devraient être faites ont été rejetées, pour indices de risque. Alors, il y a une proportion différente, d'une région à l'autre, de ces vérifications-là qui vont être faites ou pas faites.

Encore une fois, on voit aussi que des agents peuvent décider d'une façon, je pense, un petit peu arbitraire de ne pas vérifier les frais de garde, par exemple, parce qu'il y en a trop, les pièces justificatives des frais de garde. Alors, pour certaines régions, certains contribuables vont être très bien vérifiés, sur les frais de garde par exemple; pour une autre région, ils le sont moins.

Alors, quand on analyse tout ça, on se rend compte qu'il y a vraiment un traitement inéquitable des citoyens et des contribuables dans la vérification, où ils peuvent faire l'objet d'une vérification. Qu'est-ce que le ministère a à répondre à ça?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vais reprendre avec le premier élément que vous avez mentionné, par rapport aux déclarations qui sont envoyées de façon électronique. C'est exact qu'on demande au contribuable de conserver ses pièces, qu'il n'a pas à transférer ses pièces. Bon.

La nuance que j'apporterais aux propos, c'est que, par exemple, quand il y a une déclaration qui est transmise électroniquement, on va saisir ce qu'on appelle des données financières choisies. Quelqu'un qui déclare un revenu d'entreprise, par exemple, de façon électronique, on va avoir la saisie immédiate de ces données financières choisies là. Donc, on a plus de données qui sont saisies pour ces déclarations-là et qui nous permettent une analyse de risque qui est plus performante, je vous dirais.

La partie des pièces. Par rapport aux pièces, quand on décide de faire, par exemple, un programme, si on décidait de vérifier les dons de charité, que la déclaration soit transmise de façon électronique ou qu'elle soit transmise de façon manuelle, elles vont entrer dans le même programme. La seule différence, c'est que, quand je vais arriver sur ma déclaration électronique, si elle est sélectionnée, je vais être obligée d'écrire au contribuable pour lui demander d'envoyer mes pièces parce que je ne les ai pas, alors que pour les autres déclarations je vais les avoir. Dons de charité, c'est un mauvais exemple, parce qu'on ne demande plus les pièces, je pense, là, mais c'est...

(Consultation)

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien oui. Bien oui. Alors... On dit la même chose. C'est-à-dire que, si je fais un programme, que j'aie les pièces ou que je ne les aie pas, si je ne les ai pas parce que la transmission a été faite électroniquement, je vais demander les pièces au contribuable. Donc, ce n'est pas parce qu'il a transmis qu'il ne sera pas dans le bassin de vérifications à faire.

Mme Leblanc: Mais je vous arrête là-dessus, là. Parce qu'on dit, à un moment donné: Vous tombez en période de pointe, vous n'avez plus le temps de vérifier tout le monde. Ça va vous demander un plus grand effort d'aller chercher ces pièces-là, de les demander; ça va être plus long. Alors, il n'y a pas justement une façon chez vous de dire: Bon, on n'a pas le temps de les traiter, alors on va les tasser, tout simplement? Parce que ça demande un plus grand effort, là.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, non. C'est parce qu'il y a plusieurs... Quand on travaille au niveau... quand on fait le travail de cotisation, on a un système qui s'appelle le profil du contribuable. Et, le profil du contribuable, ça nous donne les déclarations, le comportement en termes de déclaration d'impôts sur plusieurs années, pour un contribuable. Alors, si, quand le contribuable transmet sa déclaration, son profil, le profil de sa déclaration qui est transmise, est très différent de son profil des années antérieures, c'est une déclaration qui va être rejetée par les systèmes et qui va être traitée en cotisation manuelle. Donc, que ça soit une déclaration transmise électroniquement ou que ça soit une déclaration transmise papier, c'est la même chose. Le profil est un outil de cotisation et de gestion des risques qui est important dans le traitement de la cotisation. Alors, ce n'est pas une présence de pièces ou une absence de pièces. C'est sûr que, si c'est une déclaration informatisée TED qui sort, ça va nous

demander un petit peu plus de traitements. Par contre, quand on a commencé à faire une première analyse du comportement des contribuables, par rapport à l'absence de pièces, on ne constate pas de différences dans le moment.

Il va falloir être vigilants. C'est clair qu'il faut demeurer vigilants sur l'absence ou la non-production des pièces avec la déclaration. Mais les études qu'on a faites, dans le moment, ne nous montrent pas de différences de comportement en absence ou en présence de pièces.

● (12 h 10) ●

L'autre élément d'équité sur lequel vous êtes revenue, je vous dirais qu'il faut toujours... Pour nous, la dimension d'équité, il faut la replacer dans une perspective globale, continuellement. C'est-à-dire que, si on arrête, par exemple, un programme de cotisation dans une région plutôt qu'une autre à un moment, si on regarde juste ce programme-là en tant que tel, peut-être que ça peut laisser transparaître un traitement inéquitable. Mais, pour nous, l'équité s'applique dans l'ensemble de la couverture globale, en termes de contrôle fiscal, qui comprend tous les éléments que je vous mentionnais tout à l'heure.

Par contre, ce que je peux vous dire, c'est que, pour le traitement de la cotisation de cette année — celle qui commence, la période d'impôt qui commence — les critères de rejet sont uniformisés entre toutes les régions du Québec. Donc, le traitement va se faire de façon exactement identique au niveau des critères de rejet pour toutes les régions du Québec. On va le faire spécifiquement pour ce programme-là, dans une perspective d'équité spécifique à ce programme-là.

Mme Leblanc: Qu'est-ce qui arrive, ce qu'on apprend dans le rapport du Vérificateur... Je comprends que, au niveau de la DGCAR, de la DGMET, vous allez avoir les mêmes critères. Mais, quand vous voyez qu'une région particulière, par exemple, a un lot trop important, par exemple, de déclarations de frais de garde à vérifier, on voit que de façon quand même assez arbitraire les agents de cotisation ont la possibilité de reporter de façon manuelle l'examen d'une déclaration sélectionnée.

Alors, c'est à partir de là que je vous dis que, si, par exemple dans Chaudière-Appalaches, il y a trop de demandes de frais de garde à vérifier, l'agent peut tout simplement coter à l'ordinateur puis, finalement, ils ne seront plus vérifiés, ces... Ils ne seront plus...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, ce n'est pas tout à fait comme ça que ça fonctionne. D'une part, quand je vous dis... Cette année, on va fixer un taux de critères, un taux d'analyse qui va être le même pour toutes les régions, et on va faire en sorte que le taux soit fixé en fonction de la capacité de couverture qu'on a, aussi, et non pas que le cotiseur dise: Je le fais ou je ne le fais pas.

Mais, nonobstant ça, si je reprends le modèle des années antérieures où est-ce qu'on arrivait en fonction de la charge, on était obligé de dire: Là, on ne fait pas tel bassin de déclarations. Ce qui s'est produit également, c'est qu'on le refaisait en programme de recotisation, par la suite. On ne le faisait pas en

cotisation originale, parce qu'on voulait libérer la cotisation, l'avis de cotisation, mais on revient aussi en cotisation par la suite ou on fait des programmes. Si on s'aperçoit qu'il y a un taux de couverture important qu'on n'aurait pas fait, par exemple à la DGMET, sur tel élément parce qu'il était surchargé, bien, ils vont le faire en cotisation a posteriori, par la suite.

Le traitement massif, par contre, tous les rejets, la première analyse de critères, il est concentré. Il n'est pas dans chacune des régions du Québec, ce traitement-là; il est concentré à Québec et à Montréal. Les déclarations ne s'en vont pas... Tout ce qui est fait comme travail avant l'émission du premier avis de cotisation, ça, c'est concentré à Québec et à Montréal. Ce n'est pas chacune des régions qui décide de faire de leur propre initiative telle vérification ou non.

Mme Leblanc: Oui, mais, si je me rapporte toujours au rapport du Vérificateur, à la page 293, on dit bien que, au point 8.126, là, O.K.? on explique les raisons. En fait, on parle des raisons qui expliquent le report des 350 000 déclarations, O.K.? et on dit que les agents de cotisation ont la possibilité de reporter de façon manuelle l'examen d'une déclaration sélectionnée. Alors, elle a été sélectionnée par la DGCAR ou la DGMET, mais, rendue au traitement régional, là, l'agent peut décider qu'il ne la vérifie pas. C'est ça?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non. Mais ce qu'on faisait auparavant, c'est qu'on se fixait des critères de rejet. Là, on est toujours dans le traitement de la déclaration initiale, là, dans ces paragraphes-là. On se fixe des critères de rejet, selon ce que je vous expliquais tout à l'heure, et ça rejette un certain nombre de déclarations. Ces déclarations-là sont à Québec ou à Montréal, traitées centralement. Bon.

Si la charge de... Parce qu'on veut aussi que le premier avis de cotisation sorte dans un délai raisonnable, aussi, là. Alors, si la charge fluctue... Parce que la charge fluctue quotidiennement de façon importante. Alors, si on veut traiter dans un temps adéquat ces déclarations-là, par le passé, on disait: On change... il pouvait arriver que certains critères de rejet soient traités différemment à Québec ou à Montréal. Par contre, on reprenait ça si on... Par exemple — prenons l'exemple de Montréal — si, à Montréal, on a dit: Tel critère, on ne l'a pas appliqué autant qu'à Québec en cotisation originale, on pouvait le reprendre dans des programmes de recotisation par la suite, et ceux-là sont traités au niveau des régions. Alors, c'était ça, la logique.

Maintenant, cette année, ce qu'on s'est dit: Les critères de rejet, on va les gérer globalement — les critères avant cotisation — pour les deux directions générales, ce seront les mêmes pour Québec et Montréal.

Mme Leblanc: Merci.

Conformité des déclarations transmises électroniquement

Le Président (M. Kelley): Avant de passer aux remarques finales, une toute petite dernière question. Je

vois dans le rapport du Vérificateur général, dans le paragraphe 8.107, sur la page 288: «Des études réalisées par l'Agence Douanes et Revenu Canada révèlent que le taux d'observance fiscale est plus faible lorsque les contribuables procèdent par voie électronique. Ces dernières expliquent ce fait en affirmant qu'ils se sentent moins surveillés, n'ayant pas à produire leurs reçus et autres justificatifs.» Ce n'est pas votre constat, alors, à date?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non.

Le Président (M. Kelley): Parce que j'ai trouvé ça intrigant qu'on se sentait moins... Il n'y aura pas le T-4 ou toutes les autres formules à remplir. Alors, comme ça, je peux...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce n'est pas le constat que, nous, nous faisons. Avec ce qu'on a fait comme analyses, nous, on ne fait pas ce constat-là.

Le Président (M. Kelley): C'est ça.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Et on le passe, comme je vous disais, à travers une application qui est le profil du contribuable. Donc, on le verrait bien s'il avait un comportement différent, là.

Le Président (M. Kelley): Différent.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Et ce n'est pas le constat qu'on fait dans le moment, mais il faut demeurer vigilants.

Le Président (M. Kelley): Non, non... Et, j'imagine, vous avez regardé les études faites par l'Agence...

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

Le Président (M. Kelley): ...parce qu'ils sont dans le même business que vous autres. Alors, ils faut...

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

Remarques finales

Le Président (M. Kelley): Sur ça, je vais peut-être passer la parole à Mme Paradis pour quelques mots à la fin. Alors, Mme la vérificatrice.

Mme Doris Paradis, vérificatrice générale

Mme Paradis (Doris): Je vous remercie. D'abord, je voudrais souligner, au niveau des services au public, que je constate que le ministère démontre beaucoup d'ouverture pour apporter les correctifs appropriés, pour revoir ses façons de faire.

Le plan ministériel d'amélioration des services qui vous sera transmis — aux membres de la commission —

constitue certainement une base intéressante pour améliorer plusieurs aspects qui ont été traités dans notre rapport. Je note spécialement un processus très structuré d'évaluation de la qualité des réponses et divers moyens pour améliorer l'accessibilité, le traitement des plaintes, le traitement de la correspondance.

Pour ce qui est du niveau de la gestion des risques, on a constaté qu'il y avait des modifications continues qui étaient apportées au niveau des activités de cotisation. On a constaté qu'il y avait plus de déclarations à risque qui étaient identifiées à l'étape de la cotisation que celles qui pouvaient être effectivement vérifiées, et que, même si on considérait le plan sur trois ans, il y avait quand même un nombre important de déclarations d'impôts qui sont évaluées risquées qui ne sont pas vérifiées par le ministère du Revenu.

Le message qu'on voulait transmettre était surtout à l'effet de dire que c'est important de bien planifier ces changements-là au départ et puis, quand il y en a, des changements, bien, d'évaluer les impacts que ça a, pour s'assurer que toute la politique de gestion des risques du ministère est encore cohérente, que c'est encore équitable pour les citoyens et que c'est un traitement qui est voulu par le ministère.

Je constate aussi que les critères seront appliqués de façon uniforme entre les régions, ce qui va certainement aider à favoriser l'équité pour les citoyens. Je vous remercie.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, Mme Paradis, Mme Vaillancourt.

Mme Francine Martel-Vaillancourt,
sous-ministre du Revenu

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vous dirais que l'organisation de mon ministère, les employés de mon ministère, je pense, sont très soucieux de rendre un service de qualité, de favoriser un traitement équitable de l'ensemble des déclarations qui sont produites pour l'ensemble des contribuables du Québec. Alors, évidemment, on est très ouverts aux constats et aux remarques d'amélioration de notre organisation. J'espère vous avoir démontré que nous sommes dans une perspective d'amélioration continue de nos services et qu'on va continuer dans ce sens-là à vouloir améliorer continuellement nos façons de faire à l'intérieur de l'organisation. On a un grand souci d'équité à l'intérieur du ministère, chacun des employés, je pense, a un très, très grand souci de service et d'équité. Alors, on va continuer dans ce sens-là.

● (12 h 20) ●

Et on vous remercie des commentaires et du questionnement, ça nous aide à revoir nos priorités d'amélioration à l'intérieur du ministère, tout comme les remarques du Vérificateur général nous aident à grandir comme organisation. Alors, merci infiniment.

Le Président (M. Kelley): À mon tour, au nom des membres de la commission, merci encore une fois pour votre présence, participation ce matin. On a tout intérêt dans votre succès, parce que, si tout va bien chez vous, il y aura moins d'appels chez nous.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): Alors, on a un intérêt direct dans votre succès.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): J'aimerais juste vous faire une invitation. Le ministère du Revenu, c'est toujours intéressant de voir son fonctionnement dans les périodes de pointe. On l'a fait pour... On reçoit souvent des délégations étrangères qui viennent voir comment on travaille, comment on fait les choses. On a reçu des gens des Finances, du Conseil du trésor. Si ça peut vous intéresser de venir voir le fonctionnement opérationnel, d'être confrontés à ce que ça dit, la masse de traitements à l'intérieur du ministère du Revenu, ça nous ferait plaisir de vous recevoir. Le mois d'avril, c'est un mois qui est particulièrement intéressant pour ça parce qu'il y a énormément de volume au ministère. Alors, si ça peut vous intéresser, ça nous ferait énormément plaisir. Je sais qu'on a déjà reçu les membres de la commission, ça fait plusieurs années. Si ça peut vous intéresser, ça nous ferait énormément plaisir.

Le Président (M. Kelley): Je regarde mes collègues et je pense qu'il y a un intérêt. Moi, personnellement...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Kelley): ...moi, parce que je sais... Juste la gestion, nous étions invités, une autre commission, une fois à la Régie de l'assurance maladie, juste pour voir l'émission des cartes. On peut parler longuement dans une salle de commission, mais c'est beaucoup plus intéressant d'aller voir. Et j'imagine, au mois de février... au mois d'avril, quand toutes les formules arrivent, ça peut être fort intéressant de mieux comprendre le contexte dans lequel vous avez à travailler. Alors, j'accepte avec beaucoup d'enthousiasme l'invitation. Moi, je pense que ce serait très intéressant, et je laisse à Mme la secrétaire, peut-être, de faire les arrangements avec les membres de la commission. Mais je trouve que ce serait très intéressant.

Des voix: ...

Le Président (M. Kelley): ...oui. C'est une invitation qui est fort appréciée.

Alors, merci encore une fois pour les réponses qui ont été données aujourd'hui, et, comme j'ai dit, on va lire avec intérêt le plan d'amélioration, parce que, ça, ça va être un outil important pour mieux comprendre les suites que le ministère entend donner aux commentaires du Vérificateur général. Mais merci encore une fois pour votre présence aujourd'hui.

Et, sur ce, j'ajourne nos travaux, en rappelant aux membres de la commission d'attendre quelques instants après pour une courte séance de travail. Merci beaucoup. J'ajourne.

(Fin de la séance à 12 h 23)

