



ASSEMBLÉE NATIONALE

TROISIÈME SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente du budget et de l'administration

Étude des crédits du ministère du Revenu (1)

Le mardi 12 avril 1994 — No 5

Président: M. Jean-Pierre Saintonge

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

115 \$ débats de la Chambre — 10 \$ Index
325 \$ débats des commissions parlementaires
105 \$ commission de l'aménagement et des équipements
75 \$ commission du budget et de l'administration
70 \$ commission des institutions
65 \$ commission des affaires sociales
60 \$ commission de l'économie et du travail
40 \$ commission de l'éducation
35 \$ commission de la culture
20 \$ commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation
5 \$ commission de l'Assemblée nationale

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
5, Place Québec, bureau 195
Québec, (Qc)
G1R 5P3

téléphone: 418-643-2754
télécopieur: 418-528-0381

Courrier de deuxième classe; numéro d'enregistrement: 1762

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Débats de l'Assemblée nationale

Table des matières

Organisation des travaux	CBA-203
Déclarations d'ouverture	CBA-203
M. André Vallerand	CBA-203
M. Jean Filion	CBA-206
M. André Vallerand	CBA-208
M. Jean Filion	CBA-210
M. André Vallerand	CBA-212
Discussion générale	CBA-213
Opposition à une cotisation	CBA-214
Impartition de certaines activités informatiques	CBA-215
Service à la clientèle	CBA-215
Plan triennal de développement informatique	CBA-222
Perception des taxes sur l'essence en territoire autochtone	CBA-222

Autres intervenants

M. Jean-Guy Lemieux, président

M. Paul Philibert

M. Cosmo Maciocia

* M. Pierre-André Paré, ministère du Revenu

* M. André Brochu, idem

* M. Bertrand Croteau, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 12 avril 1994

Étude des crédits du ministère du Revenu

(Vingt heures dix minutes)

Le Président (M. Lemieux): À l'ordre, s'il vous plaît! La commission du budget et de l'administration est réunie afin de procéder à l'étude des crédits budgétaires du ministère du Revenu, programmes 1 et 2, pour l'année financière 1994-1995. Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Oui. M. Després (Limoulu) est remplacé par Mme Loisel (Saint-Henri).

Le Président (M. Lemieux): Merci, Mme la secrétaire.

Organisation des travaux

Permettez-moi de vous faire part de l'organisation des travaux. Une période de quatre heures a été allouée pour l'étude des programmes relevant du ministère du Revenu, répartie de la façon suivante: deux heures, ce soir, soit de 20 heures à 22 heures; et deux heures, demain matin, soit de 11 heures à 13 heures.

La question suivante, relativement à l'organisation des travaux, est celle-ci: M. le député de Montmorency — avant de passer à l'étude des crédits, la commission doit, effectivement, préciser son mode de fonctionnement — est-ce que vous préférez faire l'étude des crédits, programme par programme, selon le livre des crédits qui apparaît ici, ou si vous préférez procéder à une discussion d'ordre général avec vote des crédits à la fin? M. le député de Montmorency.

M. Filion: D'ordre général, M. le Président.

Le Président (M. Lemieux): Alors, j'aimerais... S'il s'agit d'une discussion d'ordre général et de procéder au vote des crédits à la fin, vous devez comprendre que, quelle que soit l'évolution de nos travaux, je vous avise que 10 minutes avant la fin de la séance, soit demain à 12 h 50, je procéderai à la mise aux voix des deux programmes. Ça va, M. le député de Montmorency?

M. Filion: Ça va, M. le Président. Excellent!

Le Président (M. Lemieux): Alors, dans une seconde phase d'organisation des travaux, je vais permettre au ministre, au porte-parole de l'Opposition officielle et aux autres membres de cette commission parlementaire, à la fois du côté de l'Opposition ou du côté ministériel, de faire une déclaration d'ouverture, le cas échéant. Est-ce que, M. le ministre du Revenu, vous

voulez faire des remarques préliminaires ou une déclaration d'ouverture?

M. Vallerand: Une déclaration d'ouverture, M. le Président.

Déclarations d'ouverture

Le Président (M. Lemieux): Alors, vous disposez d'un temps maximal de 20 minutes pour ce faire, en vertu du règlement.

M. André Vallerand

M. Vallerand: Merci, M. le Président.

Permettez-moi, dans un premier temps, de saluer les membres de cette commission, et, de façon particulière, le critique de l'Opposition, le député de Montmorency, et de vous dire qu'il me fait plaisir... J'ai eu l'occasion de présenter plusieurs crédits — je le dis sans prétention — dans ma courte carrière politique, après près de neuf ans, mais c'est la première fois que j'ai l'honneur de défendre les crédits d'un ministère que je considère extrêmement important, qui est le ministère du Revenu.

Donc, dans cette compréhension, et compte tenu de l'importance du ministère, comme je le soulignais, et, donc, de son personnel, permettez-moi de présenter les personnes qui m'accompagnent. Du cabinet, Mme Maya Raic, directrice du cabinet; M. Robert Davis, qui est directeur adjoint du cabinet; M. André Ménard, attaché de presse. Du comité de direction du ministère, M. Pierre-André Paré, sous-ministre; M. Alain Dompière, sous-ministre adjoint; M. Bertrand Croteau, sous-ministre adjoint; M. André Brochu, sous-ministre adjoint à la législation; M. Denis Rheault, sous-ministre adjoint; M. Onil Roy, sous-ministre adjoint; M. Marcel Robert, sous-ministre adjoint; M. André Gariépy, directeur général, informatique; M. Gabriel Cayer, directeur général, perception; M. Gilles Néron, directeur général, centre de traitement; Mme Francine Martel-Vaillancourt, directrice, bureau des sous-ministres; et Mme Michelle Gravel, secrétaire du ministère.

Des personnes-ressources, également, M. le Président: M. Trinh, directeur du budget, du contrôle des revenus et de la programmation; M. Richard Bilodeau, directeur de l'unité de soutien; M. Pierre Bouchard, directeur des systèmes de perception; M. Norbert Boudreau, directeur de la planification; M. Guy Morel, directeur de la planification, du développement et de l'évaluation; M. Gilles Gosselin, chef du service des études économiques et fiscales; M. Réjean Boutet, chef du service du budget; M. Maurice Dumont, conseiller en

gestion et en systèmes; et Mme Delisle, agente de gestion financière au service du budget.

Avec votre accord, M. le Président, j'aimerais dresser un rapide tableau du ministère du Revenu afin que vous soyez à même, vous aussi, d'en apprécier toute l'importance. Les crédits 1994-1995 du ministère s'élèvent à 329 700 000 \$, ce qui représente une diminution, on doit l'avouer, de 21 600 000 \$ par rapport aux crédits 1993-1994. Cette variation s'explique principalement par les mesures de réduction des dépenses retenues dans l'ensemble du ministère.

Au chapitre des effectifs, une compression de la masse salariale de 8 700 000 \$, représentant 254 équivalents temps complet, a été appliquée dans les activités de soutien, de façon à rencontrer les objectifs de la loi 198. Cette compression — doit-on la conjuguer, également, à l'augmentation de 69 équivalents temps complet obtenue par la réalisation des opérations courantes reliées à la gestion de la TVQ et au transfert de un équivalent temps complet du ministère des Finances — a fait passer l'effectif total autorisé de 5407 équivalents temps complet à 5233 équivalents temps complet, soit une diminution nette, doit-on le dire, de 174 équivalents temps complet, et non pas, comme pourrait l'indiquer l'entrée en matière, qui disait que les effectifs totaux étaient diminués de 254 équivalents temps complet.

Quant aux dépenses de fonctionnement, des mesures de réduction retenues ont contribué à réduire le budget d'environ 6 800 000 \$. La réduction de 4 600 000 \$ des dépenses de loyer, due à une révision des modalités de facturation de la Société immobilière du Québec, et l'effet combiné des paramètres d'indexation et de la non-réurrence de certains projets spéciaux complètent l'explication des variations.

En ce qui concerne le compte gestion TPS, l'enveloppe passe de 82 000 000 \$ à 79 800 000 \$. La non-réurrence des activités, reliée à la stabilisation des opérations de traitement des dossiers des mandataires et à la réduction des inventaires, explique la variation à la baisse de 2 200 000 \$. Cette non-réurrence s'est aussi traduite par une diminution de l'effectif total de 1341 ETC, équivalents à temps complet, à 1300.

M. le Président, les missions du ministère du Revenu consistent à administrer les lois qui lui sont confiées dans une perspective de services à l'État et aux citoyens. Il conseille le gouvernement en matière de politiques fiscales et sociofiscales. Il perçoit les montants dus à l'État et répartit les sommes allouées par le gouvernement aux citoyens, par le biais de programmes fiscaux à caractère social. Le ministère remplit ces divers mandats en vertu de 21 lois, dont les plus importantes sont la Loi sur les impôts, la Loi sur la taxe de vente du Québec, la Loi concernant l'impôt sur le tabac, la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Il répartit également des sommes allouées par le gouvernement aux citoyens, par le biais de programmes fiscaux à caractère social. Il s'agit du programme de remboursement d'impôts fonciers des particuliers au Québec, qui vise à rembourser une partie de la taxe

foncière à des personnes de condition modeste, du Programme d'allocation-logement, communément appelé Logirente, qui a pour but d'aider les personnes âgées à accéder à un loyer décent, du programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail, le programme APPORT, qui est un incitatif pour les parents à demeurer sur le marché du travail, même si le revenu se rapproche des barèmes de l'aide sociale. Il perçoit également des montants pour le compte de certains organismes, tels la Régie des rentes du Québec, la Régie de l'assurance-maladie du Québec, Revenu Canada pour la perception de la TPS au Québec.

Concrètement, cette mission se définit à travers certaines activités. Parmi celles-ci, les unes sont d'autant plus visibles qu'elles touchent la grande majorité des citoyens; je pense, notamment, à la déclaration de revenus des particuliers. Au cours de la dernière année, le personnel du ministère a traité près de 4 500 000 déclarations de revenus et effectué des remboursements de près de 2 500 000 000 \$. Ce qu'il faut retenir de cette activité, M. le Président, c'est qu'elle est en perpétuelle croissance. L'an dernier, par exemple, plus de 135 000 déclarations de revenus supplémentaires ont été acheminées et traitées par le personnel du ministère. D'autres activités sont spécifiques à certaines clientèles, que ce soit les retenues à la source faites par les 300 000 employeurs, les acomptes provisionnels effectués par plus de 230 000 travailleurs autonomes, personnes âgées, pêcheurs et agriculteurs, ou la remise des taxes à la consommation, perçues par les 400 000 mandataires. La saisie, le traitement, la vérification et la perception de toutes ces transactions constituent la réalisation quotidienne de milliers de gestes. Toutes ces actions réalisées par le ministère du Revenu permettent l'entrée de plus de 32 000 000 000 \$ au cours d'une année, afin de fournir des services à l'ensemble de la collectivité.

(20 h 20)

Les activités de saisie et de traitement des données fiscales peuvent apparaître comme étant les seuls intérêts du ministère. Pourtant, bien d'autres actions viennent s'y greffer. Vous me permettrez de m'attarder à certaines d'entre elles qui ont marqué le quotidien du ministère au cours de la dernière année. Depuis ma nomination au ministère, soit le 11 janvier dernier, je me suis fixé deux objectifs, soit d'améliorer les relations entre le ministère et ses clientèles, et d'attaquer résolument l'évasion fiscale. Mais, avant toute chose, il m'est apparu primordial de rétablir le lien de confiance entre les contribuables québécois et leur système fiscal. Cette confiance repose sur les assises qui sont l'équité et la capacité de payer des contribuables. Lorsqu'un de ces deux fondements est ébranlé, le lien est rompu. Dès lors, les contribuables ont l'impression de payer trop de taxes. Ils perçoivent des injustices dans le régime fiscal et tentent alors de le contourner. Par conséquent, on assiste à la prolifération de formes d'évasion fiscale, allant de l'achat de cigarettes de contrebande à tout autre bien de consommation lourdement taxé, en passant par

les diverses formes de travail au noir. Éviter de payer ses impôts et ses taxes était un geste toléré socialement, ce qui prouvait l'atteinte d'une limite dans la capacité de payer des contribuables.

La situation est toujours délicate. C'est pourquoi les actions prochaines du ministère du Revenu devront contribuer à redonner au contribuable la confiance qu'il a toujours eue envers son système fiscal. Et, comme vous le savez, cette confiance est essentielle à son fonctionnement, puisqu'il repose sur le principe de l'autocotisation.

Notre action, à court terme, M. le Président, pour mettre fin à l'évasion fiscale et pour améliorer les relations entre le ministère du Revenu et sa clientèle, se présente en deux volets. D'abord, un plan pour mettre fin à l'évasion fiscale, puis la décision du gouvernement d'aller de l'avant avec des mesures visant à améliorer les relations du ministère avec les contribuables et les mandataires.

Le plan d'action pour contrer la contrebande a été annoncé simultanément par le premier ministre du Québec, M. Daniel Johnson, et par le premier ministre du Canada, M. Jean Chrétien, en février dernier. Il a reçu un accueil positif au Québec, et ce, même de la part du Parti québécois. Et je dois ouvrir une parenthèse, M. le Président, pour reconnaître toute la vision du député de Montmorency et critique de l'Opposition en matière de fiscalité, qui a lui-même souligné que le geste du gouvernement était le geste indiqué dans les circonstances. Il est à ce point efficace que la contrebande de cigarettes est à tout le moins éliminée.

Le plan d'intervention repose sur quatre assises: d'abord, par une réduction substantielle des taxes fédérales et provinciales sur les produits du tabac — grâce à une réduction de 24,50 \$, la cartouche de cigarettes se vend maintenant à moins de 23 \$; une intensification importante des mesures de contrôle, d'inspection et d'intervention, destinée à enrayer la contrebande et à faire appliquer les lois; des mesures visant la promotion de la santé et la réduction accélérée des habitudes du tabagisme; une taxe de 8 \$ sera imposée à l'exportation des produits du tabac. Mais, afin que les fabricants ne perdent pas accès à leur marché d'exportation légitime, ils auront droit à une exonération correspondant au niveau habituel d'exportation de chacun, soit environ 3 % de la production intérieure totale.

Le gouvernement a indiqué, à la fin janvier, qu'il agirait rapidement dans le dossier, ce qui a été fait. L'effort des deux niveaux de gouvernement ne se limite pas uniquement aux baisses de taxes, mais aussi à enrayer le phénomène de la contrebande et à accentuer nos actions pour diminuer la consommation du tabac. Ceci confirme la volonté du gouvernement du Québec et de son premier ministre, M. Daniel Johnson, de ne pas solutionner qu'une facette des problèmes, mais bien de les adresser dans leur ensemble.

Par ailleurs, il existe d'autres formes d'évasions fiscales auxquelles le ministère du Revenu s'attaque, et, plus particulièrement, celles touchant la vente d'essence

des stations-service sur les réserves amérindiennes. Les actions que nous avons mises de l'avant, depuis maintenant un mois, se traduisent par l'émission d'avis de cotisation afin de signifier aux contrevenants que le ministère a bel et bien l'intention de percevoir la TVQ, la TPS et la taxe spécifique sur l'essence que les autochtones chargent sur chaque litre d'essence vendu à des non-autochtones. Ceux-ci ont alors un délai de 30 jours, à partir des dates auxquelles ont été postés les avis de cotisation, pour s'y conformer. Si les détaillants ne réagissent pas, le ministère émet une demande de cautionnement afin que ceux-ci puissent offrir une garantie de paiement au gouvernement. Encore une fois, si les détaillants ne réagissent pas, le ministère leur signifiera une révocation de certificat d'inscription TVQ et d'enregistrement TPS. Une fois ces certificats révoqués, le ministère fera parvenir des avis aux fournisseurs, afin de leur signifier que la loi, Loi concernant la taxe sur les carburants, ne leur permet plus de livrer ou de vendre du carburant à ces stations-service. Si les fournisseurs passent outre cette directive, ils seront passibles d'amende pouvant aller jusqu'à 25 000 \$, la révocation de leur permis, et, même, être emprisonnés. Le processus est enclenché et touche un certain nombre de personnes, organismes ou personnes en faute. Le tout devrait être terminé pour la fin mai. M. le Président, le message du gouvernement est bien clair: aucune évasion fiscale ne sera tolérée, et ce, sur la base de l'équité fiscale. Comment, autrement, justifier toute mesure fiscale s'adressant aux contribuables québécois, si nous fermons les yeux sur l'évasion fiscale?

Ce dossier fut un sujet très chaud au cours des derniers mois. Celui de l'amélioration des relations entre le ministère et les contribuables l'est tout autant. Le 11 janvier dernier, lorsque le nouveau premier ministre m'a confié les rênes du ministère du Revenu, il m'a également demandé de travailler à l'amélioration des relations entre le ministère et ses clientèles. Le 17 janvier dernier, le premier ministre formait le groupe de travail sur l'amélioration des relations entre le ministère et ses clientèles, dont la présidence m'a été confiée. Le mandat du groupe était de proposer des mesures concrètes au gouvernement pour assurer un traitement équitable aux contribuables et aux mandataires.

Les membres du groupe sont... et il est important, je pense, M. le Président, que je les nomme, compte tenu de leur immense, positive, et combien essentielle contribution, et du rôle que ces personnes occupent dans leur vie professionnelle et au sein de certaines associations spécialisées. D'abord, Mme Monique Leroux, présidente de l'Ordre des comptables agréés du Québec; M. Michel Audet, président de la Chambre de commerce du Québec; M. Guy Brochu, président de l'Institut des cadres fiscalistes; M. Gilles Champagne, vice-président aux relations gouvernementales de l'Association canadienne de la paie; M. Pierre Cléroux, vice-président, Québec, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante; M. Sean Finn, président de l'Association de planification fiscale et

financière; et M. Gaston Lafleur, président-directeur général du Conseil québécois du commerce de détail.

M. le Président, une importante étape des travaux du groupe a pris fin le 18 mars dernier par la présentation d'un rapport. Essentiellement, une série d'irritants ont été identifiés et regroupés en six catégories, soit l'équité fiscale, l'organisation des services à la clientèle, la complexité des lois, des politiques fiscales, des formulaires et des guides, les intérêts et les pénalités, le traitement des litiges et des oppositions, le traitement de la TVQ et de la TPS.

M. le Président, ce rapport est plus que complet, excellent, et reflète l'exceptionnel travail accompli par tous les membres du groupe, ainsi que le personnel du ministère qui a assuré le secrétariat et le soutien professionnel du groupe de travail. J'aimerais d'ailleurs remercier les membres du groupe qui ont bénévolement consacré de leur temps afin d'offrir au gouvernement des mesures visant à améliorer les relations entre le ministère et ses clientèles. Et mes remerciements se prolongent jusqu'à tous les membres du ministère qui ont participé très activement à la réalisation des travaux de ce comité. Cette première étape du groupe de travail franchie, le rapport finalisé, il appartient dès lors au gouvernement de décider des suites qu'il entend donner à ses recommandations. C'est dans cet objectif que je déposerai, sous peu, un mémoire au Conseil des ministres.

Toujours dans une optique d'amélioration des relations avec ses clientèles, le ministère a, au cours des dernières années, procédé à des changements majeurs sur le plan informatique. Les outils informatiques mis en place sont ceux qui nous permettent d'entrer de plain-pied dans cette ère toute nouvelle, entamée au Québec, de la transmission électronique des données et de l'échange électronique des données. Cette approche devrait nous permettre d'améliorer sensiblement nos services aux mandataires et aux employeurs et de réduire nos coûts opérationnels. Nous avons poursuivi, au cours de la dernière année, des développements informatiques nous permettant de recevoir directement des employeurs différents relevés sous la forme de bandes magnétiques et de disquettes. Les projets développés nous permettront d'offrir une gamme de services aux entreprises québécoises qui ont amorcé le virage informatique en matière de comptabilité. Nos travaux ont été amorcés dans le sens d'une adaptation aux appareils informatiques de notre clientèle, plutôt que l'inverse.

(20 h 30)

Nous avons également accéléré le développement informatique à l'intention des contribuables désireux de transmettre leurs déclarations de revenus autrement que sous la forme habituelle. Ainsi, au cours de la présente période d'impôt, nous escomptons recevoir plus de 1 000 000 de déclarations de revenus sous forme de fac-similés. La coopération entre le ministère du Revenu et les développements de logiciels d'impôt, l'augmentation importante des ordinateurs personnels dans les foyers, l'utilisation de ces ordinateurs à d'autres fins que le

traitement de texte et jeux vidéos nous permettent de croire à une croissance importante du fac-similé au cours des prochaines années. Nous avons, de plus, entrepris le développement informatique qui nous permettra de recevoir électroniquement des déclarations de revenus, dès l'an prochain. La société s'informatise et le ministère du Revenu s'est positionné, au cours de la dernière année, pour répondre aux exigences de ses membres.

Ceci, M. le Président, termine mon intervention dans le cadre de l'étude des crédits. Nous aurons la chance, j'en suis sûr, de revenir sur les principaux sujets que j'ai abordés, ainsi que sur toutes les autres questions qui pourraient être soulevées de la part des membres de cette commission, et, principalement, de la part de l'Opposition. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Lemieux): Merci, M. le ministre. M. le député de Montmorency, au niveau des remarques préliminaires ou déclarations d'ouverture.

M. Jean Filion

M. Filion: Oui, M. le Président. J'aimerais, bien sûr, souhaiter la bienvenue au ministre ainsi qu'à ses représentants qui, à nouveau, viennent devant la commission pour justifier leur fonctionnement, justifier leur évaluation au niveau du fonctionnement du ministère, quant aux sommes d'argent qui seront utilisées pour bien gérer l'administration fiscale au Québec.

Je vous dirais, M. le Président, avant d'entrer dans des grands sujets que j'aimerais que l'on discute et que l'on échange, que nous n'avons reçu les documents, pour fins d'étude de ces crédits, qu'en fin d'après-midi, l'Opposition officielle. Et je vous avoue que ce genre d'approche de travail est une approche un peu expéditive, où on a l'impression qu'on n'avait pas vraiment intérêt à ce que l'Opposition ait de l'information un peu plus d'avance pour qu'on puisse vraiment examiner les détails de l'étude de ces crédits. Et je pense que c'est une... Je ne sais pas où a pu se produire la mécanique, ou l'erreur, ou la problématique, mais, ce qui est clair, c'est que, pour nous, ça restreint énormément notre travail au niveau de la vérification et de la contre-vérification de l'information. Alors, n'ayant reçu les documents qu'en fin d'après-midi, M. le Président, nous avons dû rapidement regarder l'information qu'on nous soumettait pour pouvoir l'étudier d'une façon la plus intelligente possible, mais non la plus efficace possible.

Le Président (M. Lemieux): Vous avez effectivement raison, M. le député de Montmorency. Le secrétariat a reçu les documents à 16 h 45, et ils vous ont été distribués immédiatement. Les documents ont été expédiés par le ministère du Revenu au leader. J'aimerais aussi vous faire remarquer que votre leader adjoint a soulevé, en Chambre, lors de la période d'organisation des travaux de cette commission parlementaire, ce fait-là, et j'imagine qu'il aura une réponse de la part du leader du parti ministériel. M. le député de

Montmorency, je le déplore, moi aussi, et nous verrons à faire en sorte que, dans l'avenir, ces documents vous parviennent beaucoup plus tôt.

M. Filion: Oui, M. le Président, parce que ça demeure, je pense, essentiel, si on veut être constructifs et si on veut vraiment arriver à évaluer et à se faire une idée d'un fonctionnement interne d'un ministère. Je pense que c'est un peu l'a b c d'un travail constructif et efficace, ce qu'on est en train de soulever comme remarque. Et je pense que c'est malheureux, parce que le ministère du Revenu, pour moi, représente actuellement l'un des ministères les plus importants à notre économie.

On se questionne beaucoup sur le ministère du Revenu, au moment où on se parle; on s'interroge beaucoup sur le ministère du Revenu, au moment où on se parle. Et on se questionne tellement qu'à un moment donné on arrive à se demander c'est quoi qui se passe dans ce ministère, pourquoi l'information nous est acheminée en dernière minute, pourquoi les gens se plaignent d'une politique fiscale de deux poids, deux mesures, pourquoi on assiste, en l'espace d'un an, au changement de deux sous-ministres. Beaucoup de questions se posent de l'extérieur; on n'a pas toutes les réponses. Mais il est évident que, si on n'obtient pas toutes les données pertinentes, de façon à ce qu'on puisse vraiment bien travailler, bien, ça active cette réflexion-là, qui est dommage, au fond, parce qu'on n'a pas vraiment besoin, de ce genre d'attitude là. Probablement que c'est une erreur — c'est peut-être le fait qu'on vient de nommer un nouveau ministre, un nouveau sous-ministre — je ne sais pas où a pu se produire l'erreur, mais, ce qui est certain, c'est que l'Opposition officielle, dans ce genre de travail, on se sent très mal à l'aise et on se questionne beaucoup.

M. le Président, tout à l'heure, j'écoutais le ministre nous dire qu'il parlait du lien de confiance qui, actuellement, est, à toutes fins pratiques, remis en doute par la population, entre le ministère du Revenu et les contribuables. Et je pense que ce lien de confiance là, je me demande vraiment comment le ministère va réussir à relever le défi, quand on voit que le ministère, dans ses crédits, il est traité comme un ministère à vocation de dépenses, au fond. On dit au ministère du Revenu: Toi, comme tout le monde, tu vas faire des contraintes budgétaires; on va faire de la gestion à la petite semaine. On dit: Le ministère du Revenu n'a pas de priorités face aux autres; c'est un ministère comme les autres, c'est un ministère qui dépense et doit couper. Et je vous avoue, M. le Président, que ce genre d'approche là, ce n'est rien pour sécuriser une population, parce que le ministère du Revenu, quant à moi, a un manque d'effec-

Si vous pouviez faire la preuve et la démonstration que vous avez le contrôle de l'économie au noir, que vous avez recréé le lien de confiance avec la population, que vous êtes vraiment, là, le ministère au centre de toutes les activités économiques, et que vous avez le contrôle de tout ce qui se passe, je comprendrais que

vous pensiez vraiment faire une restriction budgétaire importante comme tous les autres ministères. Mais je m'explique mal, dans les circonstances actuelles, que l'on demande au ministère du Revenu de couper dans ses effectifs, de couper dans sa structuration, et qu'on ne réutilise pas les deniers, peu importe à quel niveau on veut les économiser, qu'on ne les impute pas à une section du ministère qui, à mon point de vue, à moi, devrait être développée davantage, pour mettre une pression sur le marché au noir. Et on a l'impression, vu d'ici, que cette approche-là est une approche très sommaire, qui nous apparaît non pertinente dans les circonstances actuelles.

Tout à l'heure, on sera en mesure de poser des questions plus en détail. Mais il est évident que je ne vois pas comment le ministère du Revenu va pouvoir recréer ce lien de confiance là, de prendre le contrôle sur la contrebande de l'essence, toutes les contrebandes, que ce soit les vidéopokers — on sait que, actuellement, il ne se passe pas grand-chose — au niveau de l'alcool, c'est pareil. Ce sont des fléaux économiques qui sont toujours très présents dans notre système. Et on a beau dire qu'on fait des belles déclarations, à savoir qu'on va tout faire en sorte d'arriver, effectivement, à prendre le contrôle de tout ça et de recréer le lien de confiance... Parce que, au fond, c'est ce qui est à la base du principe de l'autocotisation, on est tenté d'en douter fortement, fortement, et on a de la difficulté à concilier le discours de l'objectif avec ce qui se passe réellement. Et je pense que, quand on fait l'étude des crédits comme on va le faire ce soir et demain, on s'attend vraiment à ce que le ministère essaie de nous expliquer ces comportements-là que, nous, on perçoit, à l'extérieur. On n'a pas le détail intérieur, mais on le perçoit à l'extérieur, et on se rend compte que, effectivement, au ministère du Revenu, ça ne tourne pas rond. Il y a quelque chose qui ne fonctionne pas. Il y a des circonstances qui, actuellement, nous portent à croire que le ministère ne fait pas son travail, compte tenu des besoins que l'on a actuellement dans l'économie. Ce n'est pas qu'il ne travaille pas, c'est qu'il ne fait pas son travail, compte tenu des besoins qu'on a dans l'économie. Et on a l'impression qu'il n'y a pas de volonté politique derrière cette réorientation-là, qu'on devrait vraiment mettre de l'avant, et insister davantage pour faire une pression sur le marché au noir, faire une pression sur l'économie au noir, pour que l'on puisse retrouver une économie légale qui permette à l'État de mieux équilibrer ses finances publiques.

(20 h 40)

Et quand on regarde les deux dernières années, M. le Président: les prévisions financières 1992-1993, on avait prévu des revenus autonomes, en percevoir pour 1 500 000 000 \$ de plus; on en a perçu pour 1 500 000 000 \$ de moins, en 1992-1993, de ces deniers publics là, qu'on avait estimé aller collecter. Alors, M. le Président, il est évident que le ministère du Revenu, quelque part, ou notre économie, quelque part, est mal foutu, puisque ces entrées de fonds là ne sont pas entrées

dans les coffres de l'État en 1992-1993. Et quand on regarde 1993-1994, au 31 décembre, on est encore... Par rapport aux prévisions de départ, il va manquer, au niveau des revenus, tout près de 750 000 000 \$. Alors, M. le Président, inutile de vous dire que ce genre de résultats très concrets des finances publiques nous fait questionner face au fonctionnement du ministère du Revenu.

Et, quand on entend le sous-ministre... parce que je pense que je dois également le féliciter de l'excellent travail qu'il a fait lors de la commission sur l'imputabilité; et a fourni beaucoup d'informations intéressantes. Et je pense que le sous-ministre, lui-même, face à cette situation-là, semble un peu désarmé. Et on sait que le ministère est mal à l'aise suite à des suivis de vérification dans certains milieux. On sait que le ministère du Revenu, en territoire autochtone — bon, le Village-des-Hurons, on s'entend — vous opérez d'une façon très efficace. Le Village-des-Hurons, vous entrez là, vous faites du travail, vous faites des saisies, des suspensions de permis; on sent que, à ce niveau-là, il y a des gestes qui sont posés, il y a des gestes perceptibles. Vraiment, ça fonctionne! Mais ce n'est pas comme ça à l'échelle du Québec, et c'est ce qui crée des politiques de deux poids, deux mesures. Et, quand on se fait dire et qu'on reconnaît, à toutes fins pratiques, que les gens ne se sentent pas en sécurité pour exercer leur travail sur certains territoires, au Québec, M. le Président, moi, je pense que le ministère du Revenu a besoin d'aide financière. Il a besoin d'aide, d'organisation stratégique, de planification stratégique, de l'aide d'effectifs additionnels.

On ne peut pas, comme société, laisser aller certains territoires, au Québec, dans une politique fiscale différente où les gens savent, d'ores et déjà, que le ministère n'ira pas se foutre les pieds là pour faire des vérifications. Et, non seulement ça, il va prendre deux fois et trois fois le temps pour monter des projets de cotisation, que ça prendrait autrement, suite à une vérification régulière et bien planifiée. Ça va prendre deux fois et trois fois le temps, par des méthodes de vérification indirecte, à se faire des cotisations, en espérant que le fondement ne sera pas défait devant les tribunaux. Et je pense que, tant que le ministère ne voudra pas axer davantage une vérification aussi percutante à certains endroits au Québec, moi, je crois, M. le Président, qu'on va être encore devant de beaux discours et de belles volontés. Mais j'ai l'impression que, tant qu'on ne sentira pas le ministère présent partout, comme il se doit, on va avoir beaucoup de difficultés à recréer le lien de confiance avec le contribuable. Et ce dernier aura toujours tendance, une tendance naturelle, à faire sa propre justice fiscale et à développer ce qu'on appelle l'économie au noir, comme on le vit actuellement.

Et c'est un ministère, M. le Président... j'y reviens, parce que c'est, à mon point de vue à moi, le ministère le plus important de par les temps qui courent. Malheureusement, il n'est pas vu ainsi de la part du gouvernement libéral, et je trouve ça malheureux, parce

qu'on a l'impression que le ministère du Revenu peut tout faire. Il est limité, il a des effectifs limités, et on n'accorde pas l'intérêt maximum qu'on devrait lui accorder. Quand on voit des coupures de 21 000 000 \$, comme on le voit, cette année, au niveau des crédits, on a l'impression que le ministère du Revenu fait une gestion de petite semaine, quand il aurait de grands défis et de grands enjeux à mettre de l'avant pour que la population retrouve cette confiance qui, effectivement, a été perdue.

Je me limiterai à ces principaux commentaires de départ, M. le Président, et je serai en mesure de questionner davantage sur différents sujets, au fur et à mesure.

Le Président (M. Lemieux): Je vous remercie, M. le député de Montmorency. M. le ministre, vous savez qu'après chacune...

M. Vallerand: Oui, M...

Le Président (M. Lemieux): ...des interventions, si vous le désirez, vous avez le droit d'intervenir pour une durée maximale de 20 minutes; à chacune des interventions qui peut être faite.

M. Vallerand: Oui.

Le Président (M. Lemieux): Alors, je tiens à vous en aviser seulement sur le plan réglementaire. Et si vous voulez répondre immédiatement aux questions du député de Montmorency ou aux préoccupations, vous pouvez le faire tout de suite.

M. André Vallerand

M. Vallerand: Oui, bien, M. le Président, je préférerais répondre aux préoccupations du député de Montmorency, mais je n'entends pas pour autant utiliser mon temps de 20 minutes maximal à chaque fois. Je pense que ça va nous permettre d'échanger plus rapidement sur des préoccupations qui sont ressenties par le député de l'Opposition.

D'abord, M. le Président, permettez-moi de dire que je déplore, moi aussi, si les documents qui ont été remis à l'Opposition ne l'ont été qu'à la dernière minute. Ce n'est absolument pas imputable au ministère, dois-je vous le dire; on trouvera la faute ailleurs. Parce que, de toutes les commissions de crédits où j'ai été, on peut le vérifier, où j'en étais, j'ai toujours fait en sorte que l'Opposition ait le maximum d'informations, avec les meilleurs délais de temps possible, pour faire l'éclairage, la lumière et l'information sur l'ensemble des discussions qui doivent être faites pour mieux approfondir toutes les connaissances de l'administration de la chose publique comme telle. Je pense que c'est le rôle de l'Opposition, et je ne suis pas un de ceux qui croient qu'on devrait minimiser ce rôle-là par des stratégies de cette façon-là. Donc, je le déplore. La faute, je ne sais

pas où elle est, mais je peux vous dire qu'elle ne vient pas du ministère du Revenu.

En ce qui a trait, évidemment, à la diminution... Ce qui préoccupe de façon plus sensible le député de Montmorency, c'est la diminution du budget du ministère, compte tenu de sa préoccupation, à savoir que, si les effectifs du ministère sont plus considérables, si l'argent qu'on peut y consacrer est supérieur, on pourrait davantage récupérer l'argent qui est évadé; à toutes fins pratiques, on pourrait davantage contrer l'ensemble de l'économie au noir. Bon, permettez-moi de souligner les éléments suivants: au niveau de ma compréhension, c'est que, d'une part, factuellement ou autrement, le ministère du Revenu doit concourir, au même titre que les autres ministères du gouvernement, à tenter d'assainir la situation des finances publiques au Québec. Tout le monde, tous les organismes, tous les ministères font un effort particulier pour juguler la situation financière du Québec. Et le ministère du Revenu ne peut pas se refuser, non plus, à faire sa contribution.

Cependant, M. le Président, la façon dont le ministère a traduit sa contribution dans l'effort de réduire les dépenses publiques, il l'a traduite en se préoccupant, d'abord et avant tout, des services à la clientèle. Si bien que je peux faire l'explication de la différence du 21 600 000 \$ de l'an dernier, par rapport à cette année, par éléments de coupure — si c'est l'intention du député — par lesquels on a décidé de réduire notre contribution à nos crédits de l'an dernier, par rapport à cette année.

Aussi, M. le Président, outre l'obligation, je pense, de contribuer à l'assainissement des finances publiques, je ne concours pas à la vision du député de l'Opposition qui voudrait que la récupération de l'évasion fiscale sous toutes ses formes, incluant l'économie au noir, passe nécessairement par une augmentation de la vérification à tous égards. Au contraire, je pense qu'il faut prendre en considération, d'abord et avant tout, que les années 1991, 1992, 1993 et 1994, incluant l'année 1990, sont les années qui situent l'ampleur d'une récession qu'a connue le Québec, qui dépasse largement les projections qu'on pouvait anticiper de cette récession. Et, il est évident qu'une situation économique de basse conjoncture engendre nécessairement des pertes de revenus sèches, ne serait-ce qu'à partir de l'état de la situation économique du Québec, du Canada, et à caractère international, par la croissance du taux de chômage. Nécessairement. Et on peut très bien voir que, par une réduction de l'activité économique, par une situation de basse conjoncture aussi sévère que celle qu'on a connue, il y a également des pertes de revenus autrement qu'uniquement les pertes de revenus provenant des revenus de travail comme tels.

Il y a également qu'une situation économique comme celle-là engendre, M. le Président, des incitations à évader le système. On a vu une prolifération de l'économie au noir au-delà de la situation du chômage, parce que, justement, dans des économies où la situation

est difficile, la tendance ou la propension à l'économie souterraine est plus évidente, non seulement au Québec, non seulement au Canada, mais également aux États-Unis et en Europe. On évalue l'économie au noir, en Europe, à environ 12 % du PIB, ce qui serait le double de ce qui est prévu comme pourcentage du PIB au Québec, et même au Canada. Et, encore là, il y a une dernière étude canadienne qui semble rejoindre certaines observations qui ont été faites, autant par le ministère du Revenu que d'autres ministères, d'autres organismes économiques: ce serait davantage 2,7 % du PIB. Donc, on aurait une différence considérable.
(20 h 50)

Je ne dis pas que c'est négligeable. Bien au contraire! Je ne dis pas qu'il ne faut pas s'y attaquer. Mais, quand on se compare, je pense que la situation de l'économie au noir au Québec est peut-être moins considérable qu'ailleurs. Mais je pense que ce sont des exemples qui doivent être pris en considération, dans la mesure où on veut essayer de comprendre les pertes de revenus de l'État, et non pas uniquement penser que, par l'augmentation des moyens, par l'augmentation de la vérification, on pourra contrer tout le phénomène.

Si bien que — je termine là-dessus, M. le Président — en créant un contexte favorable à l'émulation de l'activité entrepreneuriale par une fiscalité concurrentielle, également et surtout, dans la mission du ministère du Revenu, en créant une plus grande confiance dans le régime fiscal, on peut, de beaucoup, améliorer les résultats sur le plan de l'évasion, à mon avis, davantage qu'on pourra le faire par l'augmentation des moyens de répression ou de vérification.

Parce que... et le député de Montmorency le sait. Il est tout à fait d'accord avec le fait que, dans un système fiscal comme le nôtre, le principe de base, c'est le principe de l'autocotisation, c'est-à-dire de la déclaration volontaire. Et, pour qu'un système d'autocotisation puisse être efficace, il faut nécessairement que la confiance soit présente, et il faut nécessairement que le système soit équitable. Et je pense qu'on a énormément à travailler sur la création d'un contexte favorable à l'exercice plein et entier d'un système d'autocotisation; pas par la vérification accélérée, accentuée, pas par un régime qui se voudrait trop «policisé» dans ses actions, mais davantage un régime qui respecte le principe de l'autocotisation et le principe de la déclaration volontaire.

Et le contexte, à mon avis, est important. Et je rappelais les deux balises principales, à savoir l'équité et la capacité de payer. Moi, je pense qu'on va avoir davantage de succès, à moyen et long terme, au-delà de la situation conjoncturelle, par des mesures de cette nature-là que par l'intensification des mesures de vérification. Si bien qu'on est tout à fait à l'aise d'expliquer les réductions dans nos crédits, M. le Président, item par item, parce qu'on sait très bien que nos actions vont porter davantage, au-delà de l'action de vérification, dans la création d'un climat favorable à ce que l'ensemble des contribuables se sentent en confiance vis-à-vis le système fiscal dans lequel ils se retrouvent.

Le Président (M. Lemieux): M. le député de Montmorency.

M. Jean Filion

M. Filion: M. le Président, j'écoutais le ministre me dire qu'il n'y avait pas de rapport entre la vérification et l'évasion fiscale. Et je vous avoue que ça me rend encore plus perplexe. Quand on regarde, par exemple, ce qui se passe au niveau de la contrebande de l'alcool, au niveau de la SAQ, de la Société des alcools du Québec, on sait pertinemment qu'ils auraient besoin de l'assistance de bons vérificateurs d'impôt pour leur permettre de faire un suivi avec leur clientèle. Il y aurait ce que j'appelle des mandats spéciaux à mettre en branle pour vraiment fouiller à fond toutes les traces des vérifications, toutes les traces des fournisseurs qui, du jour au lendemain, ou d'une année à l'autre, arrêtent d'acheter à la SAQ leur produit pour l'acheter ailleurs, M. le Président.

Et, en ce sens-là, oui, ce n'est pas une société d'État qui a l'expertise pour faire ce genre de travail là. Elle a besoin d'une expertise spécialisée. Et l'expertise spécialisée, c'est le ministère du Revenu qui l'a; ce n'est pas d'autres ministères, c'est le ministère du Revenu. Et je pense que le ministère du Revenu, s'il avait une vision plus large, une vision où il pourrait venir en aide à des sociétés d'État qui n'ont pas cette expertise-là, M. le Président, je suis convaincu qu'une équipe de vérification pourrait rapidement mettre une pression, une pression dans le milieu économique, pour inciter vraiment les gens à arrêter de s'approvisionner ailleurs que dans un rouage légal, ou dans un rouage qui permet ce genre de situation là, M. le Président. Et si vous aviez plus de vérificateurs qui étaient au ministère du Revenu, au lieu de faire un échantillonnage très faible de vérification de tous les dossiers, on aurait un échantillonnage beaucoup plus grand.

Et, où le ministère du Revenu pourrait également agir — il n'y a pas seulement la Société des alcools du Québec — je pense que tout le secteur de la construction est un secteur, la régie de la construction est un secteur où le ministère du Revenu devrait être beaucoup plus présent dans la vérification; en forçant, effectivement, les organismes qui ont normalement cette responsabilité-là de vérifier, de faire en sorte que les chantiers, le nombre d'heures soit déclaré, etc., et qu'on ait vraiment une vérification rigoureuse, M. le Président, je peux vous dire que le ministère du Revenu serait très rentable.

Mais le ministère du Revenu, dans son étroitesse d'orientation, refuse de s'impliquer, refuse de montrer sa présence au niveau de l'évasion fiscale, comme il devrait le faire. Et je pense que c'est là que le ministre fait fausse route quand il dit qu'on n'a pas besoin d'augmenter notre effectif de vérification. Au contraire, on devrait l'augmenter et être présent, puis venir en aide dans des secteurs d'économie qui n'ont pas cette expertise-là.

Et, M. le Président, tant et aussi longtemps qu'on ne fera pas ce genre d'intervention là, et qu'on laissera l'économie fonctionner en pensant que tout le monde va produire d'une façon honnête ses revenus — quand il sait pertinemment que les gens ne sont pas traités de façon juste et équitable partout — bien, je pense que c'est de demander beaucoup à une population, et, de temps en temps, la population veut sentir que le ministère va être présent, puis qu'il va exercer vraiment une bonne pression partout.

Et je pense que, tant qu'on pensera en termes d'hypothèses économiques... Moi, je veux bien qu'on dise qu'il y a 2 % à 3 % du PIB pour le marché au noir; je veux bien qu'on me dise ça, M. le Président. Sauf que, quand vous tendez l'oreille, que vous posez des questions aux petites entreprises, que vous regardez le comportement du consommateur qui, lui, M. le Président, va acheter, puis, quand il voit apparaître la TPS puis la TVQ sur la facture, la première question qu'il pose à son marchand: Tu me l'enlèves, ou bien je m'en vais acheter ailleurs, bien, moi, M. le Président, je sais que c'est un comportement chronique et les gens se comportent ainsi. On a beau se comparer avec l'Italie, se comparer avec l'Europe pour le marché au noir, mais, chez nous, au Québec, nos politiques fiscales ont fait en sorte que la TPS et la TVQ, c'est devenu une espèce de syndrome où le consommateur veut l'éviter et fait tout pour l'éviter. Parce que, justement, il sent que le système fiscal actuel ne répond plus à une application juste et équitable.

Même si vous me dites: On ne peut rien faire de plus au niveau du ministère du Revenu, il n'y a pas d'organisation spéciale à faire, j'en doute fortement, pour la simple raison, M. le Président, que les gens, d'une façon systématique, vont chercher à contourner. Et, si vous regardez le résultat des entrées fiscales, vous allez vous rendre compte que l'impôt des sociétés a été réduit considérablement, ainsi que la taxe de vente du Québec. Ce qui devait être perçu ne l'est pas, perçu. Et les gens ne veulent... C'est comme si on se faisait sa propre justice. Et, tant que vous allez penser que c'est en vous croisant les deux bras que vous allez corriger un système qui est aussi boiteux que celui-là, moi, je pense qu'on n'ira nulle part, et, surtout, les gens ne sentiront pas que vous avez une volonté.

Vous avez beau faire le discours inaugural, puis dire: Ah! on va dorénavant faire en sorte que, bon, tout le monde va perdre son permis. Mais, laissez-moi vous dire qu'on en doute encore. Même si vous me dites que, la procédure, on va l'avoir à la fin de mai, à un moment où on sera peut-être en élections, et que, là, à ce moment-là, ce sera plus pertinent, permettez-moi, M. le ministre, de me questionner énormément. Et, quand on sait que la fin mai... À toutes fins pratiques, on sait que le 4 mai devrait être une date qui ressemble pas mal à la date où on devrait savoir si c'est en juin ou pas; ça donne une marge de manœuvre au ministère pour qu'on les oublie pendant six mois, si jamais on tombe en élections.

Alors, ce genre d'approche là, ce n'est pas ça que la population attend. Et je pense que les gens veulent vraiment sentir qu'il y a une volonté ferme, mais une volonté ferme, là, au-delà des paroles, mais vraiment une volonté ferme dans une structure organisationnelle. Moi, je veux bien qu'on vous remette un rapport; d'ailleurs, j'en ai une, copie, là. Je ne sais pas quand est-ce que vous allez le déposer, M. le ministre, mais vous allez en faire une conférence de presse pour nous dire ce qui se passe. Je veux bien, moi, qu'on dépose des rapports comme ça, mais ça demeure toujours des beaux discours, et des beaux discours qui arrivent après un règne libéral, maintenant, de près de neuf ans.

(21 heures)

Alors, les gens, ce n'est pas à ça qu'ils s'attendent. Ils s'attendent vraiment à ce qu'ils sentent qu'ils sont traités; pas dans un document, ils ne sentiront rien dans un document. Et, d'ici à ce que vous puissiez mettre en application des procédures, ça va prendre un temps incroyable. Et je pense que, quand on veut appliquer, ne serait-ce que les recommandations... Puis, je pense que le rapport est très intéressant en soi, mais ça, c'est la philosophie, la théorie. Mais, pour arriver à la pratique, c'est quoi, de façon concrète, là: Qu'est-ce que vous allez faire comme organisation? Qu'est-ce que vous allez faire comme lien de communication avec le contribuable? Comment est-ce que vous allez... Le fameux 20 \$, est-ce que vous allez l'abolir ou pas? Pourquoi l'avez-vous imposé, le 20 \$? On le dénonçait, il y a un an; on le savait que c'était une mesure, un irritant qui allait nulle part.

Alors, je pense que, vraiment, il y a un problème de planification d'ensemble qui est au-delà des grands principes. C'est vraiment de sentir que le ministère s'organise, que le ministère est présent, que le ministère vise à appliquer, de façon juste et équitable. Mais qu'on le sente, sur le terrain! Et, ça, on ne le sent pas. C'est bien malheureux, mais, moi, quand vous me dites de 2 % à 3 % du PIB, permettez-moi d'en douter. L'économie au noir, c'est une économie au noir; c'est souterrain, ce n'est pas perceptible, ce sont des hypothèses. Et si vous me dites que ce sont des hypothèses économiques comme on vit avec vos budgets, ça vaut ce que ça vaut. Parce que vos budgets, là, vous vous trompez d'à peu près 3 000 000 000 \$ en deux ans sur vos prévisions, à chaque année. Alors, c'est pour ça que, les gens, ils ne peuvent pas vous suivre dans ce discours-là; les gens ne vous croient pas et ne peuvent pas vous suivre, parce qu'ils vivent autre chose sur le terrain.

Tout le problème des marchés aux puces — ça a l'air anodin, les marchés aux puces — mais qu'est-ce que vous faites? Qu'est-ce qu'il fait, le ministère? On sait qu'il se passe, à ce niveau-là, des transactions hors taxes de façon magistrale. C'est un écoulement de stock. Je ne sais pas d'où ça vient, qu'est-ce qui se passe, mais, le ministère du Revenu, ne venez pas me dire que ça va être en restant dans vos bureaux que vous allez pouvoir mettre une pression sur ce plancher économique là! Ça ne se peut pas, ça! C'est sûr que, si vous cher-

chez juste à faire des cotisations d'impôts avec de la documentation, et vous êtes assis au ministère du Revenu, et vous dites: Bien, là, on va cotiser Untel, on va faire des calculs mathématiques de méthodes de vérification indirecte, ce n'est pas ça! Et je pense que la situation demande à ce que vous soyez dans le champ, à ce que les gens sentent que vous soyez là. C'est évident que, actuellement, les gens ne veulent pas vous voir; ça, je peux le comprendre. Vous avez bousillé le système. Les gens sont agressifs et les gens se sentent traités inéquitablement. Et ça doit être difficile de faire le travail.

Mais je pense que ça ne sera pas en réduisant vos effectifs; je le sais, le détail de réduction de vos effectifs: je l'ai ici. Je l'ai, et on le voit bien à quel endroit... Au niveau de la vérification, vous avez réduit vos effectifs. Dans l'ensemble, vos effectifs sont réduits de 8 000 000 \$. Alors, pourquoi ne pas avoir récupéré ces sommes d'argent là dans de la planification et de l'organisation pour que la population sente que le ministère est présent, et qu'il veut que ses lois s'appliquent équitablement? Et je vous dirais: Tant que vous allez rester au niveau des beaux discours, des belles hypothèses, et qu'on n'est pas si pire que ça, moi, je pense que vous ne corrigerez strictement rien. Au contraire, votre problème de contrebande, et de marché au noir, et de perception fiscale, vous ne pourrez pas le corriger, parce que les gens, dans l'autocotisation, vont se faire leur propre justice fiscale. Les gens se sentent surtaxés.

Et dans tout, hein! N'allez pas penser que c'est juste le ministère du Revenu, le problème! J'avais quelqu'un à mon bureau de comté, cette semaine, qui avait reçu une contravention, une contravention pour une ceinture. Il vient me voir; il dit: Écoutez, ça n'a pas de bon sens: 80 \$ la pénalité, 15 \$ pour les frais! 15 \$ pour les frais, parce qu'il n'avait pas mis sa ceinture! Un monsieur qui... en tout cas, un monsieur âgé, là. Les gens se révoltent parce que les 15 \$ de frais sont de trop. Quand on paie 80 \$ de pénalité, ça paie le policier qui donne la contravention, et, quand on rajoute 15 \$ de frais, ça devient une surtaxation de 20 % par-dessus la pénalité. Et, pourtant, l'infraction, c'est simplement d'avoir omis de mettre sa ceinture de sécurité. Et c'est tout ça qui fait que, actuellement, ça crée une agressivité sur le territoire, et les gens ont l'impression que le gouvernement gère d'une façon inacceptable. Et quand il ouvre la radio, et qu'il entend qu'ils ont saisi le Village-des-Hurons, et qu'on refuse toujours de saisir à Kahnawake, et qu'il entend que vous avez émis des avis de cotisation juste pour 5 000 000 \$, quand il y en a pour 17 000 000 \$, je m'excuse, mais ça ne fonctionne pas! Et, tant que les gens vont avoir cette perception-là, vous n'arriverez pas à faire respecter le principe de l'autocotisation, comme il devrait être respecté dans une relation qu'on dit bona fide entre le contribuable et le ministère.

D'ailleurs, j'aurais une couple de questions à vous poser: c'est concernant la conciliation. Même si on ne les a reçus que cet après-midi, les fameux documents,

on a quand même pu regarder les deux documents qui avaient été distribués lors du dépôt des crédits. Et, quand on regarde la conciliation, on s'aperçoit que les chiffres semblent être différents. Et quand vous regardez la page 152 du «Budget 1994-1995 — Crédits», ce document-là, et l'autre document, ici, qui est les «Crédits — Renseignements supplémentaires», les chiffres ne concordent pas.

Alors, à la page 183, les «Renseignements supplémentaires», là, vous donnez des chiffres qui sont complètement différents par rapport à ceux de l'autre document, et on se pose des questions: Pourquoi? Et si vous regardez la perception, par exemple, en 1994-1995, il est prévu des crédits de 144 054 600 \$. Et, moi, quand je regarde à la page 183, vous prévoyez des crédits pour la perception de 138 000 000 \$. Alors, j'ai moins de crédits de prévus. Et, quand je regarde la vérification, c'est le même principe: Vérification, j'en ai pour 55 000 000 \$ dans un volume, dans un document, et, dans l'autre document, j'en ai pour 50 000 000 \$.

Alors, j'essaie de suivre le ministère du Revenu, et je vous avoue là que, là-dessus, j'ai de la difficulté à vous suivre. J'aimerais qu'on m'explique c'est quoi, ces écarts-là.

M. André Vallerand

M. Vallerand: M. le Président, avant... Est-ce que la question est posée ou...

M. Filion: Oui, oui, oui.

M. Vallerand: Avant de répondre directement à la question... je pense qu'avant d'y arriver le député a emprunté une avenue assez tortueuse, et j'aimerais réagir à ça parce que je suis un peu surpris. Je ne suis pas surpris; je suis inquiet, M. le Président. Je suis inquiet que le critique de l'Opposition veuille métamorphoser, transformer le ministère du Revenu en ministère de l'inquisition, à toutes fins pratiques. C'est sa plaidoirie.

Parce qu'il constate qu'il y a de l'évasion fiscale, comme dans toute société démocratique où les régimes fiscaux sont des régimes d'autocotisation — on fait appel à des déclarations volontaires, c'est ce qu'on appelle des régimes démocratiques — il y a de l'évasion fiscale. Je ne prétends pas que le montant de l'évasion fiscale est négligeable, mais il faudrait quand même être capable de mettre en parallèle la différence entre l'évasion fiscale et l'économie au noir. Ça m'apparaît deux choses bien distinctes.

Et sa préoccupation, à lui, dans son intention d'inquisiteur, c'est-à-dire d'augmenter les effectifs de vérification, on pourrait, à la rigueur, pousser sa logique au bout, on pourrait avoir autant d'inspecteurs qu'il y a de contribuables. Ça serait l'inquisition totale! Mais vous voyez le danger quand on prend en considération, en compte, le type de système dans lequel on veut évoluer? Et ça me préoccupe d'autant plus que c'est un peu ce qu'on reprochait — mais très peu, M. le

Président — au ministère du Revenu lorsque je suis arrivé. J'ai constaté, j'ai lu, j'ai vu, j'ai été interpellé, j'ai fait des émissions d'affaires publiques: on était unanime à décrier le côté autoritaire, autocratique, décisionnel du ministère du Revenu. On était unanime à décrier ces mesures de vérification et de perception. C'était un peu large comme critique, mais ça rejoignait peut-être un certain malaise. Et c'est à la suite de ça qu'on a décidé de mettre sur pied un comité pour harmoniser les relations entre le ministère et ses clientèles, et dédouaner ces braquages inutiles, surtout si on tient à perpétuer un système d'autocotisation, un système de déclaration volontaire.

Donc, toute la théorie du député de l'Opposition est contraire à ce que la population du Québec s'attend, elle qui est habituée à vivre à l'intérieur d'un régime démocratique. On ne veut absolument pas se sentir «policié» dans sa façon de se comporter comme citoyen fiscal. Bien au contraire! Et, ce à quoi je crois, ce à quoi le gouvernement du Parti libéral actuel croit, c'est davantage de s'orienter vers des actions qui vont préserver la liberté des gens comme contribuables, ou la liberté des entreprises comme contribuables, de se sentir tout à fait en confiance vis-à-vis le gouvernement dans ses déclarations volontaires, en sachant très bien que chaque déclaration ne sera pas suivie d'une vérification intensive — ce qui est la théorie du député de l'Opposition, si vous l'avez remarqué. Bien au contraire! (21 h 10)

Et sa compréhension de ça est dérivée du fait qu'il observe qu'il y a de l'évasion fiscale. Oui, il y en a de l'évasion fiscale! Oui, on s'y adresse! Taxe sur le tabac, M. le Président. On a été les premiers à réagir, et même à forcer — dois-je dire en commission, entre nous autres; il n'y a pas de journalistes — le gouvernement canadien à suivre l'invitation qu'on faisait de réduire la taxe spécifique sur le tabac pour mettre fin à la contrebande. Je pense que notre vision de la solution a été plus qu'avantageuse, eu égard aux résultats. Les autres provinces ont suivi par la suite.

Nous sommes le gouvernement qui a adopté la loi 142. Vous le savez, M. le Président, et le député de l'Opposition le sait, lorsqu'on parle d'économie au noir, on recense une partie importante du volume d'économie au noir dans le secteur de la construction. La loi 142 permet de déreglementer un secteur important qui est le secteur résidentiel, huit logements et moins. Je pense que ce sont des actions concrètes vis-à-vis notre intention de mettre fin à toute forme d'évasion fiscale, d'économie au noir.

Mais, grand Dieu! la solution à l'économie parallèle ne passe pas uniquement par des mesures de vérification. La problématique de l'économie au noir déborde largement tous les moyens qu'un État voudrait se donner pour la contrer. L'économie au noir passe par des mesures qui vont permettre de rétablir la confiance dans le régime, d'abord et avant tout. Que le citoyen qui paie ses impôts, ses taxes, se sente libre de le faire conformément aux déclarations qu'il devra faire, qui sont les

siennes et non pas imposées par celles de l'État, à travers son système de vérification quasiment «policisé», comme le voudrait le député de l'Opposition.

Je suis inquiet quand je l'écoute parce qu'il serait drôlement dangereux, si jamais ce parti politique de l'Opposition se retrouvait au pouvoir, de se retrouver avec des gens, dans cette équipe-là, qui auraient comme intention de mettre fin aux libertés de faire, de commettre ses rapports d'impôts, par des pressions de vérification constante. Je dois vous dire que c'est précisément, un peu comme je le disais d'entrée de jeu, ce qui était perçu dans la population. Cela qui nous a amenés à former ce comité et à harmoniser davantage nos relations entre les contribuables. C'est qu'on trouvait que le ministère du Revenu avait trop de pouvoirs, parce que le ministère du Revenu était intransigeant dans son attitude et était très, très dominateur dans sa façon de réquisitionner l'argent, les recettes fiscales qui lui semblaient être dues de la part de la population.

Donc, jamais, je dois l'avouer... Je ne sous-estime pas l'importance de l'évasion fiscale, au nom de l'équité fiscale par rapport à tous les contribuables, je ne sous-estime pas, mais je comparais le volume de l'économie au noir par rapport à ce qui se fait ailleurs. Et je dis qu'il faut continuer à faire des efforts pour contrer l'économie au noir, encore au nom de l'équité et de la capacité de payer des contribuables, mais pas uniquement par l'augmentation de la vérification. Et, pour contenter un tant soit peu le député de l'Opposition, dois-je lui dire que, dans les réductions des crédits et la réduction des effectifs, nous n'avons pas réduit les effectifs de vérification, et, bien au contraire, dans toute la réorganisation administrative que nous sommes à mettre en place, nous avons davantage privilégié les ressources du côté de l'opération que les ressources du côté du soutien, de sorte à avoir une marge de manoeuvre plus grande pour l'ensemble des opérations qui touchent non seulement la vérification, mais la perception dans sa globalité. Donc, nos efforts ne sont pas relâchés à cet aspect-là.

Mais, notre compréhension à nous — et c'est là mienne — on ne s'embarquera pas dans un système fiscal qui va à l'encontre de sa nature même d'autocotisation et de déclaration volontaire en accentuant les mesures d'inquisition, les mesures de vérification et les mesures de contrôle, de sorte à en faire une espèce d'État de vérification, entre guillemets, «policisé». Et j'espère que je suis temporairement inquiet, eu égard aux visions du député de l'Opposition à cet égard, M. le Président.

Discussion générale

Pour terminer et répondre à sa question, à la fin de son intervention, je voudrais lui dire que mon sous-ministre a eu le temps de faire les calculs et que nous sommes prêts à lui donner la réponse. Voulez-vous? Je vais laisser le sous-ministre vous répondre, parce qu'il a fait les calculs.

M. Filion: Oui, oui.

M. Vallerand: Si ça vous va.

Le Président (M. Lemieux): Voulez-vous vous identifier, s'il vous plaît?

M. Paré (Pierre-André): Pierre-André Paré, pour M. Vallerand.

Le Président (M. Lemieux): Titre, s'il vous plaît.

M. Paré (Pierre-André): Sous-ministre au ministère du Revenu.

Le Président (M. Lemieux): Merci.

M. Paré (Pierre-André): Dans le livre des renseignements supplémentaires, qui est préparé par le Conseil du trésor, lorsqu'on fait le chiffre de l'administration fiscale, il apparaît différent de celui qui apparaît au livre des crédits. Par exemple, si on prend le premier, Perception, il est à 138 400 000 \$, et celui qui apparaît au livre des crédits, à la page 152, est de 144 000 000 \$.

Mais, si on va à la dernière ligne, dans le livre des renseignements, on voit TVQ-TPS, 19 700 000 \$, alors que dans le livre, à la page 152, on n'a pas de 19 700 000 \$. Ce que le Conseil du trésor a fait lorsqu'il a présenté ces renseignements supplémentaires, il a distingué la partie TVQ-TPS et il l'a soustraite de chacun des éléments qu'on voit: 1., 2., 3., 4., 5. Si bien que, si on remplace ou si on ventile le 19 700 000 \$, le dernier, élément par élément: il faut ajouter 5 600 000 \$ à Perception, il faut ajouter 5 400 000 \$ à Vérification, il faut soustraire 2 200 000 \$ à Direction, il faut additionner 8 200 000 \$ à Soutien, et 2 700 000 \$; on a une ventilation de 19 700 000 \$, qui nous ramène à 318 500 000 \$. C'est juste une conciliation de chiffres entre deux façons de présenter les crédits, qui sont faites, de façon annuelle, au Conseil du trésor, depuis 1983.

M. Filion: Ça va! M. le Président, vous pouvez y aller si vous avez une couple de questions, je passerai après. Comme vous voulez.

Le Président (M. Lemieux): Oui, peut-être une couple de questions. Et il y a aussi M. le député de Trois-Rivières qui a une couple de questions.

M. Philibert: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Lemieux): Vous avez une couple de questions? Parce que j'en ai une couple, aussi, M. le...

M. Philibert: Ah oui?

Le Président (M. Lemieux): Oui. Alors, O.K., je peux vous donner préséance. Allez-y!

M. Philibert: Je peux en poser une. On pourra alterner tous les deux, M. le Président, ou si...

Le Président (M. Lemieux): La règle de l'alternance n'est pas un critère lors de l'étude des crédits. Alors, voulez-vous... Vous pouvez commencer. Allez-y...

M. Philibert: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Lemieux): ...M. le député de Trois-Rivières. J'aurai mes questions par après.

M. Philibert: Merci, M. le Président.

Alors, vous avez évoqué, tantôt... et tout le monde sait que le premier ministre a formé un comité de travail, un groupe de travail sur l'amélioration des relations entre le ministère du Revenu et les contribuables, et les mandataires, et vous êtes le président du groupe de travail. Bon! D'après ce que vous avez dit, tantôt, les travaux progressent bien; le comité est dynamique dans ses actions. Je pense bien, en bout de ligne, que, compte tenu des objectifs du ministère, vous allez faire des suggestions pour que les relations avec le ministère s'améliorent, à court terme, avec la clientèle.

Opposition à une cotisation

Et il y a un aspect particulier qui m'apparaît important: c'est la question des cotisations. Quand un contribuable reçoit un avis de cotisation et qu'il n'est pas d'accord avec cet avis de cotisation, il est obligé, d'après le ministère du Revenu, d'après la loi, de payer immédiatement sa cotisation, ou dans les délais qui sont imposés par le ministère, et, s'il n'est pas d'accord avec la cotisation, d'aller en contestation. Le gouvernement fédéral avait initié, vers les années 1985-1986, une procédure qui était différente, qui est celle du fait que le contribuable peut s'opposer à sa cotisation, et que, donc, le paiement est suspendu jusqu'à temps qu'il en arrive à un règlement.

Est-ce que vous avez regardé cet aspect-là et est-ce qu'il se dégage déjà des pistes qui nous permettent d'espérer que le contribuable trouvera satisfaction et qu'en même temps le ministère puisse avoir la garantie que son mandat de percevoir les dus de l'État puisse se faire de façon raisonnable, de telle sorte que tout le monde puisse être heureux?

M. Vallerand: M. le député de Trois-Rivières, en tout cas, oui, je l'espère. Non seulement le travail du comité progresse bien, mais le travail du comité est terminé. Ils m'ont remis 43 recommandations qui gravitent autour de l'équité fiscale, les intérêts, les pénalités, les oppositions, l'harmonisation TVQ-TPS; un ensemble de mesures, là, qui rejoignent les préoccupa-

tions qu'on campait à l'enseigne de l'espèce d'incompréhension, en tout cas, de problème, entre le ministère du Revenu et ses clientèles.

Le comité a été extrêmement préoccupé par la question de l'opposition et des obligations qui sont faites au contribuable d'être obligé de payer sa cotisation avant même d'avoir fait la démonstration de son opposition. Parce que, évidemment, quand un contribuable s'oppose, c'est qu'il croit que les cotisations qui lui sont demandées dépassent largement les montants qu'il doit payer. Il va en opposition. Et vous savez qu'au Québec, même lorsque vous avez signifié votre opposition, vous êtes tenu de payer l'avis de cotisation que vous avez reçu. Alors, c'est une préoccupation du comité.

Vous avez raison de souligner qu'au fédéral les modalités sont différentes. Si on signifie une opposition, automatiquement, les mesures de paiement sont suspendues pour les individus; 50 % au niveau des corporations. C'est une avenue qui a été examinée de près par le comité; il y a une recommandation précise, et vous comprendrez que je reçois le rapport du comité et que je dois le déposer au Conseil des ministres. Et, à la lumière de ce que le gouvernement retiendra des recommandations qui sont faites et de l'annonce que le gouvernement voudra faire, on pourra davantage préciser quelle sera la modalité.

Mais l'intention du rapport et celle du ministre titulaire du Revenu, qui se fait fort de défendre l'ensemble des recommandations, c'est justement d'offrir une provision nouvelle au titre de la modalité pour permettre une plus grande équité au niveau des contribuables — eu égard aux oppositions qu'ils pourront faire et aux exigences de paiement immédiat — de sorte à dégager une espèce de présomption d'innocence, au départ, plutôt que de culpabilité avant même d'être jugés.

(21 h 20)

M. Philibert: Merci, M. le ministre. On sait que — bien, selon les informations dont je dispose — cela a créé au gouvernement fédéral, quand même, un problème de perception des dus qui est assez important. Est-ce qu'on pourrait vous exprimer le vœu, ou, enfin, vous susurrer à l'oreille une suggestion, qui serait celle — vous l'avez évoquée, tantôt, un peu — de faire en sorte de faire une différence, ou, enfin, de faire des catégories, par exemple, le citoyen, l'individu par rapport au citoyen corporatiste? Je pense que, ça, ce serait une avenue qu'il serait important de scruter davantage, parce que le citoyen corporatiste a des moyens dont l'individu ne dispose pas. Il me semble qu'on devrait pour l'individu, le payeur de taxes individuel, entrevoir une possibilité, donner une possibilité d'une opposition, une plus grande possibilité d'opposition et de paiement, par après, lorsque les éclaircissements auront été apportés et lorsqu'il aura pu, justement, justifier les raisons de son opposition.

M. Vallerand: Une plus grande présomption d'innocence; je prends bonne note de votre suggestion, M. le député de Trois-Rivières.

Le Président (M. Lemieux): Merci...

Service à la clientèle

M. Philibert: Est-ce que je peux poser une autre question...

Le Président (M. Lemieux): Allez-y, M. le député de Trois-Rivières.

M. Philibert: Le député de Montmorency a insisté beaucoup sur les compressions budgétaires et a déploré la diminution du nombre d'employés. Je pense que vous m'avez donné satisfaction dans votre réponse, surtout que vous avez eu la précaution, justement, de vérifier et de faire en sorte que le nombre des vérificateurs ne soit pas diminué.

**Impartition de certaines
activités informatiques**

Mais, compte tenu de la situation budgétaire du Québec, est-ce qu'il y a des choses concrètes qui sont en train de se décider? Toute la question de l'informatique: le ministère du Revenu considère-t-il l'impartition de certaines activités informatiques? Est-ce que c'est fait dans une perspective de rationalisation budgétaire? Si oui, est-ce qu'on peut avoir l'assurance et la garantie de la confidentialité la plus totale des informations sur les contribuables et les corporations?

M. Vallerand: C'est une très bonne question, M. le député de Trois-Rivières. Évidemment, au même titre que d'autres ministères, on ne se refuse pas à regarder l'impartition dans la mesure où l'exercice pourrait nous amener à faire la démonstration évidente d'une réduction de coûts avec autant d'efficacité. Sauf que — vous l'avez souligné, en terminant, dans votre question — au ministère du Revenu, une des exigences de l'efficacité, c'est la confidentialité. On parlait d'auto-cotisation, de confiance des contribuables dans le système au niveau d'une déclaration volontaire. Tout ça réside dans la confiance qu'on peut avoir dans la confidentialité de l'information qu'on transmet. Et, pour nous, c'est un critère extrêmement important. Et, dans l'exercice qui est fait, on ne se refuse pas, mais on devra nous faire la démonstration — si jamais on était capable de nous démontrer qu'il y aurait des économies substantielles — on devra nous démontrer, preuve à l'appui, que le caractère confidentiel de l'information qui est confiée, par le biais d'une impartition, soit tout aussi respecté, aussi solide qu'il l'est actuellement dans le système actuel.

M. Philibert: Merci.

Le Président (M. Lemieux): Merci, M. le député de Trois-Rivières. Vous permettez, M. le député de Montmorency?

M. Filion: Bien sûr!

Le Président (M. Lemieux): J'ai écrit quelques questions, M. le ministre, suite à une de vos interventions où vous avez fait état, effectivement — et ça rejoint un peu la préoccupation de mon collègue de Trois-Rivières — du service à la clientèle. À la fois comme député et comme avocat dans la pratique privée, j'ai eu l'occasion de négocier avec le ministère du Revenu. Il est évident qu'on ne peut peut-être pas demander qu'il y ait une présomption, je dirais, favorable, à l'égard du contribuable, mais, peut-être, à l'égard de la nature même du rôle qu'a à jouer le ministère du Revenu. Mais, entre une présomption, je dirais, favorable au contribuable, et une présomption d'équité, vous savez qu'il y a toute une marge. Et, en ce sens-là, je pense que ce que les contribuables aimeraient bien entendre, eu égard au service à la clientèle, c'est que des choses peuvent évoluer dans le temps.

Il peut arriver, parfois, que des gens ont des idées préconçues ou des idées préexistantes sur un dossier, et, ce qu'on aimerait du ministère du Revenu, c'est que les décisions soient prises, non pas seulement en équité, mais qu'il y ait des décisions d'affaires qui soient prises avec le ministère. Et je suis bien conscient que, actuellement, la culture du ministère évolue. J'ai eu moi-même à négocier certains dossiers, et je dois m'en féliciter, parce que, malgré certaines idées préconçues sur certains dossiers, ils avaient évolué, et il y a eu le recul que je souhaitais. Je ne dis pas que ça a été facile, parce que ces gens-là, vos fonctionnaires, les fonctionnaires du ministère, ont aussi une responsabilité, eu égard au service à la clientèle. Ce que j'ai constaté, c'est que, effectivement, l'approche du ministère à l'égard des relations avec sa clientèle évolue. Je pense, entre autres, au service d'accueil, chez vous, que j'ai vérifié, en passant; je pense à l'ombudsman; je pense à ces formules davantage simplifiées.

Ma question serait la suivante: Est-ce que le ministère a mis en oeuvre des moyens particuliers pour être à l'écoute des besoins de sa clientèle, et est-ce que ces besoins ont été définis à l'interne par le ministère et par les fonctionnaires? Ce serait ma première question. Et la sous-question: Si oui, quels sont, concrètement, ces moyens d'écoute et de participation des clients à la définition des services du ministère? Est-ce qu'on peut me décrire d'une manière pratique, d'une manière concrète, comment les commentaires d'un contribuable sont pris en ligne de compte au ministère comme tel? C'est la première question: question principale et deux sous-questions. Est-ce que vous pouvez me répondre, ou est-ce que vos fonctionnaires peuvent me répondre?

M. Vallerand: Non, je préférerais répondre, parce que ça a été l'objet, la toile de fond de préoccupation de l'ensemble des membres du comité, qui, justement, avait comme mandat d'harmoniser les relations entre le ministère et ses clientèles. Donc, la dimension clientèle était prise en compte. C'était le coeur de

l'ensemble de l'effort de contribution de tous les membres du comité. Si bien qu'une des recommandations, entre autres, du comité de travail, qui est déjà connue — à mon avis, je ne révèle rien — sans rentrer dans le détail, c'était de faire en sorte que la culture organisationnelle du ministère se traduise par une plus grande préoccupation vis-à-vis la dimension client — parce que vous savez qu'on est en réorganisation, ou en réaligement, à l'intérieur du ministère — d'invoquer davantage cette notion de service à la clientèle avec toutes les dimensions que vous avez soulignées, qui vont de pair avec cette préoccupation-là.

(21 h 30)

Cependant, j'aimerais ouvrir une parenthèse, ici, pour préciser que je n'ai pas la conviction, personnellement, que c'est la faute des employés du ministère. Je pense que des changements de culture dans une organisation, ça vient de haut. Il faut que les objectifs soient définis, il faut que les intentions politiques soient affichées, il faut que les instruments et les moyens soient donnés au personnel pour, justement, qu'il puisse s'adapter à ces changements de culture au niveau de l'organisation, et se tourner vers les services à la clientèle. Des recommandations du groupe de travail — j'ose espérer qu'elles se traduiront, parce que je ne veux pas prendre à partie le gouvernement avant même que l'examen du rapport soit fait par le Conseil exécutif — visent, justement, l'augmentation de moyens décisionnels au niveau de certains niveaux de personnel, de telle sorte que ça se traduise par une accentuation du service à la clientèle, que ça se traduise par une plus grande prise en considération des réclamations d'un contribuable, immédiatement, sans pour autant remonter toute la chaîne hiérarchique du ministère. Donc, c'est prévu dans les recommandations que le comité a faites, c'est bien accepté par le titulaire du ministère, le sous-ministre et l'ensemble des dirigeants du ministère. Et, je dois dire, c'est aussi bien reçu par l'ensemble du personnel.

Je pense qu'il n'y a personne qui aime vivre dans un contexte où on se sent plus ou moins valorisé dans le résultat de son travail. Les critiques que le ministère a reçues de l'extérieur, c'a été reçu de façon très dure pour plusieurs, sinon la totalité des membres du ministère. Il n'y a personne qui veut se faire juger comme quoi son travail est mal fait. Et je pense que ça traduit le besoin de donner des nouveaux instruments pour leur permettre de mieux responsabiliser leurs actions, puis les valoriser dans le résultat, également, des prestations.

Le Président (M. Lemieux): Mais vous savez, M. le ministre, suite à ça — et vous avez, en partie, répondu à ma question — ce qui est préoccupant, ce sont les fonctionnaires qui sont sur la ligne de feu; ce n'est pas vos sous-ministres, ici, ce n'est pas vos hauts fonctionnaires. Les gens ne sont pas capables de parler — je ne dis pas qu'ils ne sont pas capables de parler à ces gens-là, mais c'est plus difficile pour eux. Ils sont peut-être moins accessibles. Je ne vous dis pas que ces gens-

là refusent de leur parler. Mais, le client, la personne, les gens de mon comité, les gens que vous représentez, lorsqu'ils ont un contact avec un fonctionnaire, c'est ceux qui sont sur la ligne de feu, habituellement. Ce ne sont pas les professionnels du gouvernement, habituellement — ça arrive, à l'occasion — ce ne sont pas nécessairement les administrateurs.

Ma question est la suivante: Comment les objectifs à l'égard du service à la clientèle sont-ils transmis jusqu'au fonctionnaire qui a eu un contact direct avec le client? Est-ce qu'il y a des mesures qui sont prises, au ministère, pour faire en sorte que celui qui a un contact, directement avec le client, on lui transmette ces objectifs-là? Est-ce que ça se fait par notes de service, par rencontres? Est-ce que, effectivement, chez vous, on a cette préoccupation-là?

M. Vallerand: Oui, c'est ça qu'il y a... on me souffle à l'oreille qu'il y a une instrumentation pour sensibiliser le personnel à comment prendre en acte et traduire dans l'action les principales récriminations des clientèles, sinon des contribuables. Mais ça existe déjà, puis c'est une bonne chose.

Mais ce qui m'apparaît plus important dans la réforme qu'on veut effectuer, c'est de responsabiliser ces personnes-là dans l'action, davantage. Et c'est ce vers quoi on se tourne actuellement. Au-delà des instruments qui existent déjà, c'est d'augmenter la responsabilisation décisionnelle de ces personnes de première ligne qui peuvent contenter le client le plus immédiatement possible. C'est ce qui est visé.

Le Président (M. Lemieux): Je vous remercie, M. le ministre. Et j'aimerais ajouter simplement ceci: On sent qu'il y a, actuellement, une évolution et un changement de culture et de mentalité en faveur du contribuable. Et c'est à votre honneur, M. le ministre.

M. Vallerand: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Lemieux): Et ce n'est pas des fleurs gratuites: c'est que je l'ai vécu; vous pouvez être assuré de ça, je n'ai pas l'habitude d'en lancer. M. le député de Montmorency.

M. Filion: Oui. J'aimerais enchaîner sur un peu le même ordre d'idées. Quand vous dites que vous cherchez à responsabiliser davantage le décisionnel, jusqu'où vous avez l'intention d'aller? Moi, j'ai vu passer récemment une espèce de poursuite, là, un contribuable qui poursuit le ministère en dommages et intérêts, parce que le ministère, effectivement, avait, entre guillemets, mal fait son travail de vérification. Et on s'est aperçu, effectivement, que les dommages et intérêts ont été reconnus par la cour. Et j'aimerais savoir jusqu'où allait la responsabilisation dont vous parlez à l'intérieur du ministère, quand on voit que le ministère se fait poursuivre sur un travail de vérification mal effectué?

M. Vallerand: Le cas que vous citez, je ne sais pas si c'est un cas d'espèce, mais, en tout cas, je ne pense pas que ce soit généralisé. Mais, si ça existe, c'est peut-être une façon de démontrer la limite de la responsabilisation. Mais je ne pense pas que ce soit un cas qui puisse nous permettre de généraliser, à l'intérieur du ministère. Mais, là où on veut... Évidemment, c'est très habile, votre question; vous voulez tranquillement m'amener à dévoiler l'ensemble des mesures qui sont contenues dans le rapport. Mais, évidemment, non. C'est très habile de votre part. Mais j'ai déjà émis cette réserve-là tout à l'heure: tant que le gouvernement ne l'a pas... je ne l'ai pas présenté à l'Exécutif du gouvernement. Ça m'est difficile de donner toutes les explications de toutes les modalités.

Mais je pourrais prendre l'exemple de la question qui a été posée par mon collègue de Trois-Rivières, tout à l'heure...

M. Filion: Non, prenez ma question.

M. Vallerand: ...en disant: Bon, est-ce que... ou la vôtre, pour rejoindre la vôtre: Lorsqu'on voudra peut-être davantage donner de moyens au contribuable de voir sa contribution, sa cotisation... annuler le paiement de sa cotisation, s'il est en opposition, bien, ça pourrait se traduire au niveau de la vérification d'autres personnes à l'intérieur du ministère qui pourront peut-être régler le problème, à partir du moment où le contribuable a fait une démonstration que la cotisation qu'on exigeait n'était pas conforme à ce que lui pensait qu'il devait payer, au lieu de suivre une responsabilité qui pourrait monter jusqu'au pouvoir discrétionnaire du ministre, ce qui est le cas au fédéral, entre autres. Il y a peut-être des avenues, là, qui peuvent être explorées.

M. Filion: Non, mais ma question est plus spécifique et dénote un malaise chez vous. Ma question est spécifique, mais elle dénote un malaise au niveau de la vérification du premier contact avec le contribuable, et, entre autres, cette cause-là, où le ministère a perdu. Vous avez payé les dommages et intérêts parce que vous aviez mal travaillé. Ça, ça a été reconnu devant le tribunal.

Mais, toute la dynamique de votre ticket modérateur, pour les gens qui veulent s'opposer: Si tu veux avoir notre opinion, il faut que tu paies 20 \$... Moi, je me souviens d'avoir fait le débat en commission parlementaire, et je disais que ça n'avait aucun sens, ce genre de ticket modérateur là. Et, là, on me répondait: Écoutez, il faut désengorger les oppositions et appels. Il y a beaucoup de personnes qui s'opposent, puis qui s'opposent pour rien, puis ça nous crée un paquet de problèmes.

Mais je vous dirai en même temps qu'il y a beaucoup de personnes qui s'opposent parce que vous ne leur donnez pas le choix de s'opposer, parce que la communication primaire est coupée: Si vous n'êtes pas contents, vous irez en opposition. Ça, on entend ça, et

combien de personnes nous relatent ce genre de commentaire là chez vous? Et, quand on me dit qu'on va responsabiliser la machine à l'intérieur, je veux savoir jusqu'où vous allez aller. C'est quoi votre philosophie, derrière ça?

M. Vallerand: Je m'excuse, M. le député. Allez!

M. Filion: Parce que j'étais en train de vous demander, le comportement qui a été décrié sur la place publique, par Radio-Canada... Mais, sur un paquet de plans, au niveau, entre autres, des créances, au niveau des intérêts, des pénalités que vous appliquez d'une façon très, très, très stricte... Moi, c'est cet aspect-là, mais tout l'aspect de la vérification, du premier contact où les gens, bon: On se débarrasse du dossier, puis vous irez en opposition. Et on se débarrasse du dossier, puis vous irez en opposition.

Alors, vous avez un cas de cour qui, effectivement, vous a rendus un peu coupables d'un mauvais travail. Je pourrais en citer d'autres; de la jurisprudence, il y en a beaucoup. Mais, moi, je veux savoir, vous avez ouvert une porte, tout à l'heure, en disant: Oui, oui, on est prêt à aller responsabiliser le personnel au ministère. C'est quoi que vous voulez dire par ça? Jusqu'où êtes-vous prêts à aller? Comment vous allez mettre fin à ce genre de comportement là?

M. Vallerand: Écoutez, c'est difficile de répondre directement à votre question sans faire état des recommandations qui sont encore à être acceptées par l'Exécutif...

M. Filion: Non, non, oublions les recommandations.

M. Vallerand: ...mais, par exemple, le vérificateur pourrait décider immédiatement...

M. Filion: Pourrait décider, là; je n'ai pas compris...

M. Vallerand: ...un cas en particulier. Il aurait les pouvoirs de décider au niveau...

M. Filion: Non, mais vous, à l'intérieur; on veut changer un comportement au ministère.

M. Vallerand: Bien, je pense que ça influence beaucoup le comportement. Responsabiliser quelqu'un, c'est donner des moyens additionnels vis-à-vis du règlement d'un problème.

M. Filion: Là, je vous dis que vous avez une méthode d'approche de comportement à changer, où l'individu avait l'impression de se faire dire: Regarde, je ne discute plus avec toi, va-t'en en opposition! Je ne discute plus avec toi. Bon, mon travail est terminé, c'est complété. Moi, je pense que... et c'est terminé!

Alors, on déplace le dossier à un autre niveau du ministère. Et c'est ça qui a été reproché devant les tribunaux; et c'est ça, aussi, également, qui a donné naissance à vos 20 \$ de ticket modérateur lorsqu'on veut s'opposer. Parce que, là, à un moment donné, ça vient engorger toute la section des oppositions et appels, parce que eux autres se retrouvaient avec le dossier. Puis, là, on nous répondait — et, moi, je l'ai vu dans ma pratique, souvent — on se faisait dire: Comment ça que le travail n'a pas été fait au niveau de la vérification? C'est moi qu'il faut qu'il se le paie, ce travail-là! Et c'est un peu, entre autres, au niveau des commentaires, ce que vous avez reçu comme reproches. Et, là, tout à l'heure, vous avez ouvert une espèce de vue où vous vouliez aller responsabiliser ceux qui travaillaient à l'intérieur du ministère. Comment vous allez faire pour les responsabiliser, pour changer cette attitude-là d'envoyer promener un contribuable dans une autre section du ministère?

(21 h 40)

M. Vallerand: Bien, je pense que, justement, c'est de... C'est-à-dire qu'il faut distinguer dans votre question la responsabilité, l'augmentation de la responsabilité d'un employé dans une fonction de vérification ou d'autres, et les changements qu'on pourrait apporter à certaines modalités. Je ne sais pas, moi, si on peut faire l'hypothèse — je dis bien l'hypothèse — que les 20 \$, si on décidait de les supprimer, ce n'est pas une façon d'augmenter la responsabilité du personnel comme tel. Mais ça devient, quand même, un changement qui lui permet d'«interagir» avec sa clientèle de façon différente.

Si, par exemple — je dis bien hypothétique — on donnait plus d'autorité à certains vérificateurs ou à des vérificateurs pour faire certains règlements, autrement qu'ils le font actuellement, je pense qu'on responsabilise leur fonction en changeant une modalité au niveau des appels et du règlement des oppositions. C'est une façon de responsabiliser les gens. Dans votre question, il y a deux niveaux. Il y a, peut-être, certaines façons de faire, au ministère, qui ne sont pas invitantes pour ceux qui font des oppositions, et qui amènent peut-être l'employé à être moins tolérant vis-à-vis le client, compte tenu de...

M. Filion: M. le ministre, vous faites la confusion entre responsabiliser quelqu'un et lui donner un pouvoir additionnel. Que vous donniez un pouvoir additionnel à vos fonctionnaires, ça, j'en conviens, mais, quand on veut responsabiliser le travail d'un fonctionnaire, c'est autre chose. Et c'est dans cet esprit-là que je m'adressais à vous. Pour changer une philosophie d'approche, un comportement du travail, êtes-vous prêt, vous, à aller dans une responsabilisation de travail auprès de la population?

M. Vallerand: Mais j'ai de la difficulté à vous saisir, là, moi.

M. Filion: Je vais vous donner un exemple. Par exemple, vous avez un cas de cour, là; on se rend compte qu'il y a une espèce, entre guillemets, mettons, d'abus de travail. Est-ce que le ministère du Revenu serait prêt à dire: Dorénavant, si jamais on va devant les tribunaux, qu'on est reconnu coupable, parce que, bon, on a mal fait notre travail, on est prêt, nous, à dédommager, de façon systématique, le contribuable lésé, par exemple?

M. Vallerand: Mais, c'est parce que c'est un exemple qui est isolé. On ne sait pas à quel exemple vous faites référence, mais...

M. Filion: Ce n'est pas un exemple...

M. Vallerand: ...règle générale, dans les dispositions du ministère, quand le ministère a tort, on paie le contribuable. On...

M. Filion: Non, vous le payez sur l'impôt, mais vous ne payez pas les frais que lui a entraînés pour se faire représenter devant les tribunaux: vous ne payez pas le comptable, vous ne payez pas l'avocat, vous ne payez personne. Lui, il se retrouve avec...

M. Vallerand: Je n'appelle pas ça responsabiliser l'employé du ministère. Vous essayez de responsabiliser l'ensemble du ministère quand il est pris à défaut.

M. Filion: À partir du moment où, par exemple...

M. Vallerand: Mais, pour moi, responsabiliser un employé, c'est lui donner des pouvoirs additionnels. C'est ma définition de la responsabilisation.

M. Filion: Non, non, mais, moi, la responsabilisation...

M. Vallerand: Là, vous faites allusion à la responsabilisation de l'ensemble du ministère, ce qui est bien différent.

M. Filion: Oui, mais je pense que ça deviendrait un débat drôlement intéressant, où, là, on pourrait sentir à l'intérieur du ministère qu'il y a une philosophie d'approche totalement différente, et, là, qu'on peut identifier vraiment des situations où le ministère est en faute — et ne serait-ce que par les frais qu'il aurait à encourir, si jamais il était reconnu, quelque part, coupable d'abus de travail ou d'abus de pouvoir. C'est dans cet esprit-là que je soulève la question.

M. Vallerand: Oui. Je comprends. Mais, moi, ma solution, en tout cas, ce que j'encouragerais davantage, c'est non pas de se donner des moyens pour responsabiliser le ministère quand il est pris à défaut pour compenser ceux qui ont été lésés; j'aime mieux qu'on

fasse une réforme qui va permettre qu'on n'arrivera pas à ce genre de résultat là. Et, si jamais à l'intérieur de la réforme qui est faite, et la responsabilisation du personnel additionnel qui est donnée, on arrivait, isolément, à des cas comme ça, on regardera la responsabilité du ministère et on regardera si c'est possible de compenser.

M. Filion: C'est ce que vous demandait le député de Vanier, tout à l'heure, M. le Président. Il vous demandait: C'est quoi que vous allez faire pour arriver à éliminer cette situation-là, de comportement, la première ligne...

M. Vallerand: Non, mais je pense que, lui, a bien compris que responsabiliser les employés, c'est leur donner des moyens additionnels de faire leur travail, ce n'est pas de responsabiliser l'ensemble du ministère vis-à-vis un impair qu'il peut commettre par rapport à un cas particulier.

M. Filion: Oui, mais, lui, il parlait de règlements de dossiers.

M. Vallerand: Ce qu'on veut faire, nous autres, c'est justement de faire en sorte que le ministère ne soit pas capable de faire ça.

M. Filion: Mais, lui, il faisait référence à des règlements de dossiers au niveau des pénalités, des intérêts, ces choses-là. Mais, moi, je fais référence à un travail de communication entre un employé du ministère et un contribuable sur sa cotisation, sur la facture qu'il a reçue, sur les demandes de renseignements qu'il a. Et on sent, définitivement, qu'il y a une problématique de communication qui se passe, et les gens ont l'impression d'être traités — vous savez, ça vous a été reproché sur la place publique — d'être traités comme des bandits avant d'avoir parlé au ministère. Il y en a qui sont allés jusque-là. Alors, c'est ça que je veux savoir de vous: Comment vous allez faire pour corriger cette approche-là?

M. Vallerand: C'est un peu... C'est assez utopique comme question.

M. Filion: Ce n'est pas utopique: je vous ai donné un cas de cour.

M. Vallerand: Non, non. Écoutez, pour nous, d'améliorer les communications entre les employés du ministère et les clientèles, ça fait partie des fonctions actuelles; ce qu'on veut faire, c'est améliorer. On a un volet d'amélioration des communications, mais ce n'est pas... On n'amènera pas des gens... Ils sont déjà responsables vis-à-vis cette fonction-là. Ce qu'on va essayer de faire, c'est de les aider à l'accomplir de façon plus satisfaisante vis-à-vis les clientèles, mais c'est déjà fait, au ministère, au niveau des communications. C'est une responsabilité d'un employé de répondre adéquatement à

une demande d'un contribuable. Ça, tous les employés du ministère, en général, le font; il y a peut-être des cas isolés. On intervient, on donne des moyens additionnels, mais je ne pense pas que c'est ce dont on parle.

Nous, quand on parle de responsabiliser des employés, c'est de leur donner des outils additionnels pour qu'ils soient plus efficaces dans leur travail. Et vous avez soulevé des points, en tout cas, des avenues qui pourraient être intéressantes. Elles sont peut-être déjà envisagées par rapport au rapport que nous allons déposer prochainement. Ce n'est pas...

M. Filion: Quand allez-vous déposer le rapport? Quand pensez-vous avoir l'assentiment du Conseil des ministres?

M. Vallerand: Je ne sais pas. Je ne suis pas responsable de l'agenda du gouvernement, ni du Conseil des ministres. Mais, j'espère, dans les meilleurs délais.

M. Filion: Ça veut dire quoi, à peu près, dans votre esprit? Avez-vous une idée de l'échéance?

M. Vallerand: Parce que, si je suis plus précis que ça, vous me demanderez de mettre une date. Moi, je voudrais bien le faire, mais je ne suis pas responsable, comme je vous disais, de l'agenda gouvernemental — mais, dans les meilleurs délais, à court terme.

M. Filion: Mais vous allez le présenter, le dossier, c'est prévu?

M. Vallerand: Absolument.

M. Filion: Bon, alors, c'est prévu, quoi, à la prochaine réunion?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Vallerand: Ha, ha, ha! Je comprends pourquoi vous insistiez sur l'amélioration des communications entre les employés du ministère et les contribuables.

M. Filion: Bien, oui, c'est important pour le ministre aussi.

M. Vallerand: Prochainement.

Le Président (M. Lemieux): Est-ce que vous permettez, M. le député de Montmorency?

M. Filion: Oui, oui, oui.

Le Président (M. Lemieux): J'en reviens toujours au service à la clientèle. Il existe, dans différents organismes du gouvernement — qu'on pense à la CAMLP, Commission d'appel en matière de lésions

professionnelles, qu'on pense à la Commission des affaires sociales, ou autres, différents tribunaux quasi judiciaires, qu'on pense à la Commission des valeurs mobilières — des conférences préparatoires; on retrouve ça. Tous les avocats... Vous avez des avocats, ici, ils vont vous le dire. On regarde à la CAMLP, il y a des processus de médiation.

Est-ce que, avant d'en arriver à une contestation de nature juridique, le ministère du Revenu, chez vous, avez pensé, non pas peut-être d'instaurer... D'abord, dans un premier temps, est-ce que c'est instauré? Est-ce qu'il y a un processus de médiation que vous voulez mettre de l'avant, justement, afin d'améliorer cette perception-là qu'a la population du service à la clientèle, chez vous, afin d'éviter une contestation judiciaire? Est-ce que vous êtes ouverts, davantage, à des processus de médiation?

(Consultation)

M. Vallerand: Je vais demander au sous-ministre adjoint...

Le Président (M. Lemieux): M. Brochu.

M. Vallerand: ...à la législation de vous répondre, M. le Président. Allez-y, André.

Le Président (M. Lemieux): Voulez-vous, s'il vous plaît, vous identifier pour fins d'enregistrement au *Journal des débats*? Nom et fonction, s'il vous plaît.

M. Brochu (André): Oui. André Brochu, sous-ministre adjoint à la législation. En fait, il n'y a pas de forum spécifique là où existe ce genre de médiation là.

Le Président (M. Lemieux): Vous êtes d'accord avec moi que, dans certains tribunaux quasi judiciaires ou dans certaines commissions, ça existe?

M. Brochu (André): Oui, je suis d'accord. D'ailleurs, on le fait, remarquez bien, dans le cadre des tribunaux judiciaires, justement, spécifiquement dans la région de Montréal, où tout procès est précédé, en matière fiscale, d'une conférence préparatoire entre les procureurs et devant le juge qui entendra le procès. Ça se fait dans la région de Montréal, sur une base systématique.

Mais, au ministère du Revenu, sur une base administrative, je vous dirais que ça se fait à différents paliers. Spécifiquement, lorsqu'on est devant les oppositions, c'est un endroit où, évidemment, l'agent de l'opposition doit trancher entre la position présentée par le contribuable ou son représentant, et celle qui sous-tend la cotisation. Et, à ce moment-là, il y a un dialogue, là, et nos agents d'opposition sont invités, évidemment, à ne pas lésiner, justement, sur ce dialogue-là.

Le Président (M. Lemieux): Est-ce que vous

croyez que c'est un processus qu'il serait souhaitable d'accentuer?

M. Brochu (André): Sûrement qu'à tous les niveaux je pense qu'il serait souhaitable de l'accentuer, sûrement à tous les niveaux, et pas seulement au niveau des oppositions. Je pense que le ministère est dans cette voie-là.

Le Président (M. Lemieux): Je vous remercie.

M. Filion: Dans le cas des Expos, ce serait un cas, ça, qui pourrait donner naissance à un règlement?

M. Brochu (André): Le cas des Expos, je peux dire qu'il a fait l'objet d'une conférence préparatoire, comme je le mentionnais, puisque c'est une cause qui est devant la Cour du Québec dans le district de Montréal. Donc, il a fait l'objet de sa conférence préparatoire, et a fait l'objet, aussi... et est présentement en cours devant les tribunaux...

Le Président (M. Lemieux): Alors, vous comprendrez que c'est sub judice devant cette commission.

M. Brochu (André): ...et vous allez comprendre que je ne pourrais pas m'étendre plus longtemps.

M. Filion: Je comprends.
(21 h 50)

Le Président (M. Lemieux): M. le député de Montmorency, vous permettez? M. le député de Viger, vous auriez une question? Oui? Allez-y, M. le député de Viger.

M. Maciocia: M. le ministre, encore dernièrement — ça fait une ou deux semaines — j'ai eu deux contribuables qui ont appelé à mon bureau de comté en disant qu'ils avaient beaucoup de difficultés à rejoindre les représentants du ministère du Revenu, par téléphone. Et, vérification faite, je dois le constater, c'était vrai: on avait beaucoup de difficultés, il fallait rester longtemps sur la ligne avant de pouvoir avoir quelqu'un au bout de l'autre ligne. Vous n'êtes pas sans savoir, j'imagine, cette difficulté-là, cette situation qu'on vit actuellement. Est-ce que, dans vos préoccupations ou dans l'amélioration qu'on veut faire au ministère du Revenu, cette situation est prise en considération, et de quelle manière le ministère veut répondre, disons, à ces préoccupations de ses contribuables?

M. Vallerand: Oui, c'est, M. le député de Viger, une plainte, dois-je vous dire, que nous avons souvent entendue. Nous avons pris des dispositions, et ça a été, encore une fois, une préoccupation du comité sur la normalisation des relations entre le ministère et ses clientèles. Et nous avons ajouté, en période de pointe, du personnel additionnel, si bien — et peut-être que votre cas est un cas d'exception — que le taux

d'abandon après 80 secondes, quand quelqu'un appelle, qui était de 25 % à 30 %, est maintenant de 9 % à 10 %. Les réformes qui ont été apportées, dans le court laps de temps où on a été saisi de la problématique et qu'on a posé des actions, ont déjà réduit sensiblement les temps d'attente et les temps d'abandon. Je ne prétends pas que c'est encore à 100 %, mais je pense que, de voir une réduction des taux d'abandon de 30 % à 10 %, depuis la réforme que nous avons apportée, pour augmenter les services à la clientèle au niveau de la téléphonie, ce sont possiblement des actions qui vont justement dans le bon sens.

M. Maciocia: Si je peux comprendre... est-ce que c'est les heures de pointe, c'est quand, dans la journée? Parce que, des fois, souvent, le client nous demande: Est-ce qu'il y a des heures spécifiques auxquelles il faut appeler, et que, probablement, on a plus de possibilités de rejoindre quelqu'un? Ou, disons...

M. Vallerand: Il y a sûrement, surtout actuellement, il y a des périodes de pointe qui sont quasiment du matin jusqu'au soir, parce que c'est la remise des rapports d'impôt. Il y a des...

M. Maciocia: Mais, en dehors de cette période-ci jusqu'au 30 avril, en dehors de cette période-là, est-ce que c'est un peu différent? Il y a des heures plus achalandées...

M. Vallerand: Disons, entre 9 heures et 10 heures le matin, c'est peut-être un peu plus achalandé qu'aux autres heures de la journée... moins achalandé, pardon! Et ça commence à être achalandé après 10 heures.

M. Maciocia: Après 10 heures. Parfait. Merci.

Le Président (M. Lemieux): J'aurais peut-être une question au niveau administratif. Je sais qu'il fut un temps, et ça ne fait pas longtemps de ça, au ministère du Revenu, et je pense aux dossiers informatiques, entre autres, où les employés avaient du temps supplémentaire et du temps en double, relativement à des «calls» qui pouvaient être faits, je pense, avant minuit. Est-ce que ça existe toujours? Est-ce qu'on a arrêté cette pratique-là? M. le sous-ministre.

M. Paré (Pierre-André): Pierre-André Paré, sous-ministre.

Le Président (M. Lemieux): Oui.

M. Paré (Pierre-André): Oui, ça a été corrigé, cette situation-là, si on peut parler de correction.

Le Président (M. Lemieux): Parce que, vous savez, un gars rentrait trois minutes et il foutait le camp chez eux, et il était payé pour huit heures.

M. Paré (Pierre-André): Oui, c'est que, ce qui est arrivé, ce qu'il faut comprendre, c'est les nouvelles façons de traiter l'informatique, qui permettent maintenant d'éviter ces... Autrefois, lorsqu'on avait des opérateurs qui devaient entrer ou des gens qui devaient venir, ce qu'on appelle, en bon français, «débugguer» les systèmes...

Le Président (M. Lemieux): Effectivement.

M. Paré (Pierre-André): ...ils devaient partir de chez eux, prendre un taxi, s'en venir, et charger un minimum de trois heures. Maintenant, les gens ont des possibilités d'avoir des ordinateurs à distance ou des ordinateurs portatifs; ils peuvent entrer directement avec le système, faire des modifications dans le système, repartir les travaux qui ont été commencés, faire les corrections, faire les modifications ou prendre des décisions. D'ailleurs, à l'intérieur de la salle des ordinateurs, on a amélioré sensiblement la façon de travailler. Il y a des parties qui sont robotisées; donc, ça ne demande presque plus de personnel sur place. On travaille différemment. Donc, la situation a été corrigée.

Mais il ne faut pas penser que, parce qu'il y avait du temps supplémentaire, c'était vraiment en défaut. Il ne faut pas oublier, non plus, que la période où le temps supplémentaire s'est fait, c'est une période où on a implanté la TVQ et la TPS ensemble, en même temps qu'on finissait l'implantation du nouveau système. Tout ça ensemble faisait que ça ne pouvait pas faire autrement qu'il y ait un peu de temps supplémentaire qui se faisait. Mais ça s'est beaucoup amélioré, même corrigé complètement, avec tous les outils qui sont mis en marche. Il reste probablement à stabiliser ou à améliorer, peut-être, l'efficacité, là. Mais, à l'heure actuelle, on peut dire que, du côté informatique, ça tourne passablement bien.

Le Président (M. Lemieux): J'ai regardé, ici, le rapport du Vé-rificateur général. Une question très brève, vous allez voir. J'ai remarqué aussi que, au niveau des aménagements intérieurs, j'ai vu, sur certaines années, dans les crédits au ministère, puis dans les documents que je me suis fait venir, au niveau de l'aménagement et des déplacements, et ainsi de suite, des sommes allant parfois jusqu'à 600 000 \$ à 700 000 \$; je parle des années 1987, 1988, 1989. Est-ce que le ministère... Je comprends qu'on a des machines à déplacer, puis qu'on a de l'aménagement à faire... Et j'ai remarqué que, cette année, lorsque Mme Desrochers est passée, il y a eu une coupe... tiens, ça a coupé, je pense, de 400 000 \$ à 500 000 \$. Qu'est-ce qui s'est passé, avant, au ministère?

M. Paré (Pierre-André): Ce qui est arrivé, c'est qu'au moment où elle est arrivée les achats et les installations de tous les équipements étaient terminés. Ça fait qu'il n'y avait plus de déplacements à faire. Mais, au moment où ça s'est inscrit, à partir de 1986-1987, avec des modifications de configuration à l'ordinateur, des

changements de modèles, changement de deux ordinateurs pour un, avec tout ce que ça implique, le filage, etc. — je ne veux pas entrer dans la quincaillerie, ni la différence entre le modem, l'électricité, etc. C'est que là, maintenant...

Le Président (M. Lemieux): Vous allez être plus sensible aux aménagements, comme ex-contrôleur des Finances, j'imagine.

M. Paré (Pierre-André): Ha, ha, ha! Oui.

M. Filion: Vous en prévoyez pour combien, l'an prochain?

M. Paré (Pierre-André): Pardon?

M. Filion: Vous en prévoyez pour combien, l'an prochain, vous, comme sous-ministre?

M. Paré (Pierre-André): Ah, des modifications au niveau informatique, il n'y aura pas de modifications, de réaménagements dans le monde de l'informatique lui-même; il n'y en a pas, parce qu'ils sont installés.

M. Filion: Mais, autre que l'informatique, là, dans l'ensemble, là, le réaménagement du ministère, puis du changement de tapisserie, ces choses-là.

M. Paré (Pierre-André): Ah, là... Ha, ha, ha! Bien, là, il faut dire que je commence à trouver que la peinture est vieille un peu, si vous voulez avoir mon opinion — si vous le permettez, M. le ministre. Ça fait 15 ans que ça n'a pas été peinturé!

M. Vallerand: Et il ne vous dit pas, pour autant, que ça va être peinturé.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Lemieux): Une autre question rapide, M. le...

M. Filion: ...peinturer dans le coin, au moins.

Des voix: Ha, ha, ha!

Plan triennal de développement informatique

Le Président (M. Lemieux): Une autre question; nous avons été très rapide. Je sais que monsieur, comme ex-contrôleur des Finances, vous aviez siégé souvent sur des comités avec... Je pense que le Trésor était présent, et d'autres comités, relativement au développement informatique. Est-ce que vous avez l'intention d'instaurer un plan triennal de développement informatique au Revenu, afin qu'il y ait un suivi plus rigoureux,

ou si l'évolution technologique fait en sorte que vous n'êtes pas en mesure de le faire?

M. Paré (Pierre-André): Oui, on est en mesure de faire un plan triennal. Il y en a d'ailleurs un de préparé, qu'on doit soumettre annuellement, puis qui finit avec un plan d'approbation, qui est stipulé par le Conseil du trésor, et qui demande beaucoup d'effort, je dois dire, en revanche. Parce que la façon dont on doit présenter nos informations aux organismes centraux — et, là, ce n'est pas une critique que je fais...

Le Président (M. Lemieux): Ah, vous pouvez faire une critique, si vous voulez. J'en ai beaucoup de critiques, face aux organismes centraux, particulièrement le Trésor.

M. Paré (Pierre-André): C'est qu'on doit fournir un grand nombre de détails aux organismes centraux pour pouvoir améliorer notre façon de procéder au niveau informatique. Et ce grand nombre de détails nous oblige à travailler très fort, et, souvent, de travailler avec d'anciennes méthodes. C'est bâti sur le fait qu'il existe juste des ordinateurs de grande puissance et des ordinateurs de plus petite puissance, soit des minis ou des micros. On doit faire des conceptions administratives pour être capable de se servir, des fois, d'un Lotus ou de modifier un logiciel quelconque. Ça demande un travail de patience assez long, et il ne faut pas être très malin — je parle de caractère — pour ne pas finir par se choquer, là! C'est très long. Mais, de toute façon, il faut admettre que le gouvernement...

Le Président (M. Lemieux): J'espère que le Trésor vous a entendu. On va lui envoyer les galées.

M. Paré (Pierre-André): Le gouvernement doit quand même faire une supervision de son développement informatique, aussi. Il ne faut pas tout laisser...

Le Président (M. Lemieux): Bien, j'en suis conscient, et je suis certain que vous en êtes conscient aussi, M. le sous-ministre.

Il vous reste une minute, M. le député de Montmorency. Je vous laisse la dernière minute.

Perception des taxes sur l'essence en territoire autochtone

M. Filion: Une petite question rapide. On va reprendre le débat demain. Je voulais savoir... C'est parce que, après-midi, je posais une question, puis je n'ai pas encore eu la réponse. Est-ce que tous les avis de cotisation, pour les 17 000 000 \$, sont partis, au moment où on se parle, concernant l'essence, les opérateurs d'essence?

M. Vallerand: C'est ça. Ils sont partis pour une partie des 17 000 000 \$.

M. Filion: Ah, ce n'est pas encore au complet? (22 heures)

M. Vallerand: 17 000 000 \$, total? Non. C'est ce qu'on dit. Il ne faut pas...

M. Filion: Est-ce qu'ils sont cotisés, les 17 000 000 \$?

M. Vallerand: Il faut donner la vraie information à cette commission, c'est trop important. C'est une partie des 17 000 000 \$, puis le reste s'en vient.

M. Filion: C'est combien, là? Est-ce que vous avez augmenté du tiers? Vous êtes passés à combien?

M. Vallerand: Ça évolue quasiment à chaque jour, là. C'est ça. C'est à tous les jours, mais en proportion, là. On avait parlé de 5 000 000 \$, à l'interpellation, au niveau de l'imputabilité, de 5 000 000 \$, à l'époque.

M. Filion: Oui, c'est ça. Il y a 15 jours, là.

Le Président (M. Lemieux): Voulez-vous avoir la gentillesse de bien vouloir vous identifier, nom et fonction, s'il vous plaît, pour fins d'enregistrement du Journal des débats?

M. Croteau (Bertrand): Bertrand Croteau, sous-ministre adjoint à la vérification. Alors, les cotisations, le travail se continue. En fait, les 17 000 000 \$, si vous voulez que je les réexplique un petit peu rapidement...

M. Filion: Oui.

M. Croteau (Bertrand): ...c'était une projection sur le potentiel québécois, sur les réserves, de ce qu'on pouvait aller chercher. Alors, il y a eu une démarche de faite dans les trois réserves qu'on connaît: Akwesasne, Kanesatake... Plus particulièrement ces deux-là, parce que, sur l'autre, il n'y avait pas de carburant. Et, là, le travail se continue sur les autres réserves en périphérie, au Québec. Mais, avec la démarche que l'on a, il n'y a pas eu, depuis la semaine dernière, quand on parlait, de nouvelles cotisations d'émissions. Le travail va progresser avec le temps, là. D'ici un mois et demi, deux mois, on va pouvoir couvrir, probablement, l'ensemble du territoire.

Le Président (M. Lemieux): Est-ce que j'ai consentement? Oui? Consentement. Allez-y.

M. Filion: Là, vous avez couvert uniquement Akwesasne, là. C'est ça?

M. Croteau (Bertrand): Et Kanesatake.

M. Filion: Et Kanesatake. Eux, ils sont cotisés; il n'y a plus rien qui traîne dans ce coin-là.

M. Croteau (Bertrand): Oui. On a aussi, dans Restigouche, quelques cotisations... Micmacs, il y a quelques noms particuliers, là, que je ne peux pas nommer, mais le bout de Restigouche est à peu près couvert, à ce moment-ci.

M. Filion: Aussi. Et ça, ça représente 5 000 000 \$.

M. Croteau (Bertrand): Un peu plus de 5 000 000 \$.

M. Filion: On est rendu à la moitié, à peu près?

M. Croteau (Bertrand): Bien, en tout cas, si on divise 17 en deux, là, un peu moins que la moitié.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Filion: Donc, ça avance.

M. Croteau (Bertrand): Ça avance, ça continue; oui, ça continue. Maintenant, le potentiel de 17 000 000 \$ pourrait ne pas être atteint; c'était une prévision maximale. Quand le travail va être fait, on saura quel est le résultat final.

M. Filion: Ça va, M. le Président. Pour le moment, ça me satisfait.

Le Président (M. Lemieux): Alors, je vous remercie, M. le député de Montmorency.

Et nous ajournons nos travaux, demain matin, à 11 heures. Merci.

(Fin de la séance à 22 h 3)

