



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des comptes publics

---

PACP • NUMÉRO 049 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le lundi 20 mars 2017**

**Président**

**L'honorable Kevin Sorenson**



## Comité permanent des comptes publics

Le lundi 20 mars 2017

• (1530)

[Traduction]

**Le président (L'hon. Kevin Sorenson (Battle River—Crowfoot, PCC)):** Bonjour, chers collègues.

Il s'agit de la 49<sup>e</sup> séance du Comité permanent des comptes publics, et nous sommes le lundi 20 mars 2017. Je tiens à rappeler à tout le monde que nos délibérations sont télévisées.

Avant de débiter, je veux aussi souhaiter la bienvenue à des membres du comité des comptes publics du Kenya, qui sont ici avec nous aujourd'hui. Nous avons hâte de vous rencontrer après la réunion, mais vous êtes certainement les bienvenus au Comité aujourd'hui. Vous êtes accompagnés par le premier conseiller du Haut-Commissariat, M. Afande. Nous sommes ravis de vous voir au Comité.

Nous examinons aujourd'hui le Rapport 2 des Rapports de l'automne 2016 du vérificateur général du Canada: les oppositions en matière d'impôt sur le revenu à l'Agence du revenu du Canada.

Je vous présente nos témoins. Nous entendrons aujourd'hui des représentants du Bureau du vérificateur général du Canada: Mme Nancy Cheng, vérificatrice générale adjointe, et M. Jean Goulet, directeur principal. Nous accueillons également des représentants de l'Agence du revenu du Canada: M. Bob Hamilton, commissaire du revenu et premier dirigeant, et Mireille Laroche, sous-commissaire adjointe à la Direction générale des appels.

Je crois comprendre que chaque groupe de témoins fera un exposé, puis les députés du Comité pourront leur poser des questions. J'invite maintenant Mme Cheng à faire son exposé.

[Français]

**Mme Nancy Cheng (vérificatrice générale adjointe, Bureau du vérificateur général du Canada):** Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de présenter les résultats de notre rapport sur les oppositions en matière d'impôt sur le revenu. Je suis accompagnée du directeur principal chargé de cet audit, M. Jean Goulet.

L'audit visait à déterminer si l'Agence du revenu du Canada gérait avec efficacité les oppositions en matière d'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés.

Si un contribuable n'est pas d'accord sur la cotisation établie par l'Agence à la suite de sa déclaration de revenus, il peut présenter une opposition. L'Agence doit examiner l'opposition de façon impartiale et en temps opportun. Si le contribuable n'accepte pas la décision de l'Agence sur son opposition, il peut faire appel devant les tribunaux.

[Traduction]

Pendant l'année civile 2014, l'Agence a examiné environ 30 millions de déclarations, pour un montant d'impôt avoisinant 235 milliards de dollars. Pendant cette même année, les contribuables ont déposé environ 67 000 oppositions pour contester un

montant d'impôt global de 4,8 milliards de dollars. Au 31 mars 2016, la liste des oppositions non réglées s'élevait à presque 172 000, totalisant plus de 18 milliards de dollars d'impôts.

Pour évaluer l'efficacité du processus d'opposition, nous avons examiné combien de temps l'Agence mettait pour rendre ses décisions sur les oppositions. Nous avons aussi examiné les différentes étapes du traitement d'une opposition pour trouver la source des retards.

Dans le cadre de cet audit, nous avons constaté que l'Agence avait mis trop de temps pour décider du bien-fondé des oppositions déposées par les contribuables.

Nous avons constaté que l'Agence mettait environ cinq mois pour régler les oppositions simples, soit environ 60 % des dossiers. Pour les oppositions de complexité moyenne, l'Agence avait avisé les contribuables qu'ils pouvaient attendre jusqu'à un an avant qu'un agent des appels communique avec eux. Enfin, l'Agence a mis cinq ans ou plus pour régler 79 000 dossiers, pour un montant d'impôts de près de 4 milliards de dollars.

Pendant la période de cinq ans visée par l'audit, nous avons constaté que, dans 65 % des cas, l'Agence avait rendu une décision en faveur du contribuable, en tout ou en partie. Si le contribuable paye ses impôts immédiatement et que l'Agence met beaucoup de temps à lui donner raison, cela engage des coûts non seulement pour le contribuable, mais pour l'ensemble de l'économie.

• (1535)

[Français]

Nous avons aussi examiné les cibles de rendement établies par l'Agence du revenu du Canada pour le processus d'opposition. Nous avons constaté que l'Agence ne prenait pas en compte la notion de « temps opportun » du point de vue du contribuable. Par exemple, l'Agence n'avait pas compté les jours pris pour assigner les dossiers aux agents des appels. Cela signifie que le délai signalé par l'Agence pour rendre une décision sur une opposition était beaucoup plus court que le temps d'attente réel des contribuables.

Sans information complète et exacte sur le temps mis par l'Agence pour traiter une opposition, les contribuables ne peuvent pas déterminer combien de temps ils devront attendre pour obtenir une décision. De plus, l'Agence ne peut pas savoir si elle accomplit mieux ou moins bien son mandat visant à examiner les oppositions en temps opportun.

[Traduction]

L'annulation des décisions sur les cotisations dans le cadre du processus d'opposition ou d'appel devant les tribunaux peut indiquer des problèmes dans les cotisations initiales ou les examens postérieurs de l'Agence.

Nous avons constaté que l'Agence n'avait pas bien utilisé l'information découlant de ses propres décisions ou de celles de la cour de l'impôt pour se perfectionner et améliorer son rendement et ses processus.

Nous avons fait huit recommandations à l'Agence du revenu du Canada. L'Agence les a toutes acceptées et s'est engagée à adopter des mesures correctives.

Monsieur le président, voilà qui conclut mon exposé. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup de votre exposé.

La parole est maintenant à M. Hamilton.

Commissaire, bienvenue au Comité.

[Français]

**M. Bob Hamilton (commissaire du revenu et premier dirigeant, Agence du revenu du Canada):** Merci, monsieur le président.

C'est un honneur de comparaître devant le Comité à titre de commissaire de l'Agence du revenu du Canada. Je suis accompagné de Mme Mireille Laroche, qui est la sous-commissaire adjointe de la Direction générale des appels et la responsable du programme des oppositions.

[Traduction]

Au cours des sept premiers mois passés à l'Agence, j'ai visité tous nos bureaux régionaux et je peux témoigner de la fierté, du professionnalisme et de l'engagement des employés de l'Agence. Nous collaborons pour améliorer les services offerts aux Canadiens, lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal et administrer de façon juste et équitable le régime d'impôt et de prestations du Canada. Ces responsabilités sont aussi ambitieuses qu'elles sont essentielles, et les Canadiens peuvent compter sur nous pour exécuter nos programmes de façon équitable et fiable.

Le Programme des oppositions revêt une grande importance pour ce qui est d'assurer l'équité de l'administration des lois fiscales du Canada. Au moyen d'examen impartiaux, il offre un processus de règlement aux contribuables lorsqu'ils sont en désaccord avec une décision rendue par l'Agence.

Monsieur le président, comme le vérificateur général l'a signalé dans son rapport de l'automne 2016, l'Agence a quelques difficultés à régler les oppositions en temps opportun. Nous prenons au sérieux les conclusions du vérificateur. Nous avons accueilli favorablement ses huit recommandations et avons déjà mis en oeuvre des solutions pour régler les problèmes soulevés.

[Français]

Avant de présenter notre stratégie relative au programme des oppositions et les résultats préliminaires, je tiens à souligner le rendement global de l'Agence à l'égard de l'administration des lois de l'impôt sur le revenu des particuliers et des entreprises.

Chaque année, l'Agence mène près de 66 millions d'activités de cotisation et d'observation, dont le traitement de 31 millions de déclarations de revenus de particuliers et de sociétés. Seulement 0,1 % de ces dossiers — soit environ 66 000 dossiers — font l'objet

d'oppositions, et 8 % de ces oppositions concernent la possibilité d'une mauvaise application par l'Agence des lois, des faits ou des politiques. L'Agence est très fière de la qualité des décisions qu'elle rend et des services qu'elle offre aux Canadiens.

● (1540)

[Traduction]

Bien entendu, nous savons que nous pouvons faire encore mieux, particulièrement en ce qui concerne les délais de traitement et la nécessité de rendre des comptes aux Canadiens. Il s'agit d'ailleurs de notre priorité absolue.

Pour donner suite aux recommandations du vérificateur général et fournir un meilleur service aux Canadiens, nous avons axé notre stratégie sur quatre grands thèmes. Le premier vise les communications avec les contribuables. Nous avons ensuite la réduction de l'inventaire des dossiers et les normes de service et la nécessité de rendre des comptes. Enfin, il y a les leçons tirées des oppositions et des décisions d'appels.

Pour ce qui est de notre premier thème, nous avons récemment élaboré une stratégie globale pour nous assurer de communiquer clairement avec les contribuables au sujet de leurs obligations fiscales et du processus d'opposition. C'est un domaine dans lequel nous n'avons pas été à la hauteur de nos attentes.

En novembre 2016, le site Web de l'Agence a été mis à jour pour expliquer ce que nous entendons par des oppositions de complexité faible, moyenne et élevée; la manière de régler des questions fiscales courantes, dont la façon d'envoyer des renseignements supplémentaires ou nouveaux ou de demander un redressement plutôt que de présenter un avis d'opposition; la façon de présenter un avis d'opposition et les circonstances dans lesquelles le faire; l'importance de fournir tous les documents à l'appui lorsqu'un contribuable présente un avis d'opposition afin d'en accélérer le règlement et l'état de l'attribution des dossiers selon leur niveau de complexité.

Dans le passé, l'Agence n'a pas communiqué ses délais de règlement des oppositions aux contribuables. Cependant, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2017, elle publiera très bientôt sur son site Web une nouvelle norme de service visant les oppositions de faible complexité et le temps réel pour régler les oppositions de faible complexité. L'Agence modifiera aussi ses accusés de réception afin que les contribuables comprennent bien le délai prévu avant qu'ils reçoivent une décision.

Le deuxième thème est la réduction de l'inventaire des dossiers. Nous cherchons à réduire notre inventaire d'environ 166 000 oppositions. Cela inclut deux types d'oppositions. Le premier concerne les dossiers réguliers, c'est-à-dire les oppositions distinctes de particuliers ou d'entreprises. Le second concerne les dossiers de groupe, c'est-à-dire les oppositions qui ont parfois trait à des milliers de contribuables qui ont participé à des arrangements d'évitement fiscal ou qui contestent un enjeu commun.

Nous prenons très au sérieux la question de l'inventaire pendant que nous essayons de trouver des solutions pour offrir de meilleurs services, parce qu'actuellement chaque nouvelle opposition que nous recevons s'ajoute à l'inventaire. Nous devons trouver une manière non seulement de répondre aux personnes qui nous font parvenir de nouvelles oppositions, mais aussi de réduire l'inventaire au fil du temps.

Pour ce qui est des oppositions de groupe, un exemple de ce genre d'évitement fiscal est un arrangement relatif à des dons qui permet à des contribuables de recevoir un reçu à des fins fiscales pour un montant qui excède la valeur réelle du don. Les dossiers de groupe représentent 55 % de notre inventaire. En raison du nombre potentiel d'oppositions que cela peut représenter, ces dossiers peuvent avoir des répercussions importantes et soudaines sur notre inventaire.

Les dossiers de groupe sont aussi traités différemment des dossiers réguliers en raison de l'intervention des tribunaux, qui s'assurent que ces dossiers sont traités de façon efficace et uniforme. Les cas types sont ciblés, et les oppositions connexes sont mises en suspens dans l'attente de la décision définitive des tribunaux et de sa mise en application. Ce processus peut prendre des années. Lorsqu'une décision est rendue, l'Agence utilise un processus simplifié pour régler ces oppositions collectives, mais elle doit détourner des ressources des oppositions régulières pour y arriver. Il y a donc eu une incidence négative sur le rendement global de l'Agence.

L'Agence accorde la priorité à la réduction de son inventaire d'oppositions régulières, qui se composent de diverses difficultés et de divers enjeux. Alors que nous établissons nos plans d'action, nous consultons les ministères et les autres administrations fiscales qui ont été confrontés à des défis semblables en matière d'inventaire et nous essayons de tenir compte de leurs pratiques exemplaires.

Selon la recommandation du vérificateur général, nous menons aussi une série d'examen pour cerner les secteurs susceptibles de réduire les retards. Par exemple, le 1<sup>er</sup> avril 2017, nous lancerons un nouveau processus pour les oppositions de faible complexité, lesquelles représentent environ 60 % de notre arrivage annuel. Par le passé, nous communiquions avec les contribuables seulement après l'attribution d'une opposition à un agent des appels. S'il manquait des renseignements, il fallait encore plus de temps pour régler le dossier.

Grâce à ce nouveau processus, nous communiquerons avec les contribuables ou leurs représentants dans les 30 jours suivant la présentation d'une opposition pour leur demander tout renseignement manquant. Ainsi, les dossiers seront complets et pourront être traités une fois attribués à un agent, ce qui permettra d'avoir un processus de règlement plus rapide.

L'automatisation et la spécialisation du travail nous permettront de réaliser davantage de gains d'efficacité et d'optimiser les ressources, ce qui nous permettra d'offrir des services opportuns aux Canadiens. Cela ne se fera pas du jour au lendemain, mais nous réalisons déjà des progrès dans la réduction de l'inventaire de dossiers et l'amélioration des délais de règlement de nouvelles oppositions. Grâce au financement provenant du budget de 2016 et à certaines améliorations apportées au traitement à l'interne, nous sommes sur la bonne voie pour régler plus d'oppositions en 2016-2017 que nous l'avions initialement prévu. Cependant, il reste encore beaucoup de pain sur la planche.

Notre troisième thème porte sur les normes de service et la nécessité de rendre des comptes. Comme je l'ai déjà mentionné, nous présentons une nouvelle norme de service concernant les oppositions de faible complexité qui consiste à les régler dans les 180 jours, et ce, dans 80 % des cas. Cette norme tient compte du fait que nous avons un inventaire vieillissant. À mesure que nous le réduisons, cette norme sera révisée pour avoir un processus de règlement plus rapide.

● (1545)

[Français]

Au cours du prochain exercice, le programme des oppositions mettra en oeuvre une nouvelle approche visant à mesurer le temps de travail potentiel qui inclura toute la période pendant laquelle le dossier d'opposition est sous le contrôle du gouvernement du Canada. Les membres du Comité peuvent avoir l'assurance que nos mesures correspondront mieux au délai réel requis pour examiner les oppositions des contribuables.

Notre quatrième et dernier thème concerne les leçons tirées des oppositions et des décisions d'appel. Bien que l'Agence respecte et maintienne son obligation de traiter les oppositions de manière impartiale, il est essentiel d'appliquer les leçons que nous avons tirées des oppositions et des appels réglés aux autres secteurs de l'Agence qui traitent des déclarations de revenus et qui effectuent des examens de crédit ainsi que des vérifications.

[Traduction]

Nous avons amélioré nos rapports trimestriels relatifs à la boucle de rétroaction pour fournir des renseignements sur les résultats des oppositions, y compris les raisons pour lesquelles une opposition a été admise en partie ou en totalité. Par exemple, nous avons obtenu de bons résultats dans le cadre de la boucle de rétroaction liée au crédit d'impôt pour personnes handicapées, ce qui a entraîné une baisse considérable du nombre d'oppositions présentées en 2016-2017 et une hausse du pourcentage des cotisations confirmées. La question de la boucle de rétroaction et les leçons tirées de ce qui s'est produit sont des éléments importants de notre plan d'action. Par le passé, nous ne nous sommes pas toujours bien assurés de tenir compte des leçons tirées d'un secteur à l'autre de l'Agence. Nous mettrons maintenant l'accent sur cet aspect.

En terminant, monsieur le président, j'ajouterais que, grâce à la combinaison de la transformation du Programme des oppositions et des autres améliorations apportées à la suite des investissements prévus dans le budget de 2016, nous pourrions régler les problèmes soulevés par le vérificateur général dans son rapport. L'Agence pourra ainsi offrir plus rapidement un service de meilleure qualité aux Canadiens.

Nous avons un plan d'action pour répondre à ces préoccupations. Nous sommes résolus à le mettre en oeuvre, et nous en tirerons aussi des leçons en cours de route en essayant de trouver des façons encore meilleures d'assurer la prestation d'un meilleur service aux Canadiens et un processus d'appel plus équitable.

Je suis ravi de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Hamilton.

Je souhaite vous remercier de votre présence et, à vrai dire, de votre comparution. Nous avons demandé à de nombreuses reprises que des sous-ministres ou des responsables du ministère comparaissent devant le Comité, mais il arrive souvent que ce soient plutôt des représentants qui occupent des postes beaucoup moins élevés dans la hiérarchie que les sous-ministres que nous entendons au Comité. Nous vous remercions de votre présence. Même si vous n'occupez ce rôle que depuis une brève période, vous acceptez tout de même de témoigner devant le Comité.

Mme Mendès a maintenant la parole. Vous avez sept minutes.

**Mme Alexandra Mendès (Brossard—Saint-Lambert, Lib.):** Monsieur le président, merci beaucoup. Je partagerai mon temps avec mon collègue, M. Lefebvre.

Je vous remercie d'être là, et je me fais l'écho des commentaires du président quant à votre présence. Madame Cheng, je suis ravie de vous revoir.

Monsieur Hamilton, je trouve encourageant de vous entendre dire que de nombreuses mesures sont mises en place pour donner suite au rapport. J'ai encore quelques questions qui portent grandement sur le message général que le vérificateur général a exprimé dans son rapport de l'automne sur le gouvernement du Canada dans son ensemble et les services offerts par le gouvernement du Canada dans son ensemble, à savoir que nous mettons énormément l'accent sur la manière de le faire plutôt que sur les services reçus par les Canadiens.

À titre de citoyenne, je dois traiter avec l'Agence du revenu du Canada, comme tout autre citoyen, et payer mes impôts, mais il arrive parfois que nos interactions avec l'Agence soient extrêmement pénibles. Elles sont non seulement frustrantes, mais aussi très pénibles. Les citoyens ont toujours l'impression d'avoir quelque chose à se reprocher lorsqu'ils doivent traiter avec l'Agence et aussi, dans mon cas, Revenu Québec, mais c'est une autre histoire. Je n'ai jamais eu de pépins. C'est seulement l'impression que les citoyens ont lorsqu'ils doivent traiter avec l'Agence.

De manière très générale, comment l'Agence aborde-t-elle ce que ressentent les Canadiens lorsqu'ils doivent traiter avec elle?

• (1550)

**M. Bob Hamilton:** Les premières paroles à caractère général que je prononcerais seraient que le premier ministre a confié à la ministre le mandat plutôt clair d'améliorer le service que l'Agence offre aux Canadiens.

Même s'il est arrivé dans le passé que certaines personnes aient l'impression que l'Agence était moins réceptive et raisonnable qu'elle aurait pu l'être, j'estime être très fier des employés de l'Agence dans la majorité des cas. Plus de 40 000 personnes travaillent à l'Agence. Ces nombreux employés essaient vraiment de servir les Canadiens de leur mieux, mais il est vrai qu'ils peuvent faire mieux. Voilà ce que je dirais d'abord, d'un point de vue général. Je reviendrai sur votre argument global.

Voici un exemple de la façon dont nous tentons de modifier le point de mire de nos actions. Lorsque nous mesurons le temps requis pour traiter une opposition, nous mettons le chronomètre en marche à un moment donné, puis nous l'arrêtons. Lorsque le cas quittait la Direction générale des appels, nous arrêtons le chronomètre, parce que la Direction n'avait plus d'emprise sur le cas à ce moment-là. En un sens, c'était logique.

Nous avons remis le chronomètre en marche et, du point de vue du contribuable, nous comprenons que peu lui importe que le cas soit entre les mains de la Direction générale des appels ou d'un autre organisme gouvernemental. Dorénavant, le chronomètre restera en marche tant que le cas relèvera du gouvernement.

Si nous communiquons de nouveau avec le contribuable pour obtenir des renseignements supplémentaires, il conviendra d'arrêter le chronomètre dans ce but. Dans le cadre de nos services, nous nous efforçons maintenant de penser davantage à ce qui convient au contribuable, au lieu de penser simplement à ce qui nous convient. Il faut que nos procédures tiennent compte des deux points de vue.

Pour en revenir à votre argument général, nous tentons d'adopter cette approche dans tous les secteurs où nous offrons des services. Nous avons accompli de grandes choses en ce qui a trait aux services électroniques que nous offrons. Nous avons adopté de nouvelles technologies pour mieux servir les Canadiens, mais, dans certains

secteurs, nous devons simplement faire mieux. Nous devons songer davantage à la façon dont les Canadiens envisagent le système fiscal, ainsi qu'à la façon dont nous communiquons avec eux.

Le système fiscal est un monstre compliqué et, parfois, nous ne faisons pas tout ce que nous pouvons pour l'expliquer efficacement aux gens qui ne le comprennent peut-être pas aussi bien que nous. Nous nous attaquons à tous ces aspects, et nous nous employons à améliorer notre correspondance afin d'utiliser un langage plus simple et de rendre nos communications un peu plus claires. En tant que contribuable, je peux confirmer que des améliorations ont été apportées récemment à l'avis de cotisation que j'ai reçu. Voilà le genre de mesures sur lesquelles nous concentrons nos efforts.

À l'Agence, nous nous efforçons d'envisager nos services du point de vue de nos clients. Cependant, je dois émettre la réserve suivante: au bout du compte, nous devons percevoir l'impôt que les contribuables doivent et, parfois, les conversations à ce sujet peuvent être délicates. Toutefois, cela ne veut pas dire qu'elles ne peuvent pas pour autant se dérouler d'une manière raisonnable, et nous tâcherons d'atteindre cet objectif.

**Mme Alexandra Mendès:** Merci beaucoup.

**Le président:** Monsieur Lefebvre, vous disposez de deux minutes.

**M. Paul Lefebvre (Sudbury, Lib.):** Je vous remercie de votre présence cet après-midi.

J'examine le rapport du vérificateur général qui indique que, de 2005 à 2015, le nombre d'oppositions en matière d'impôt sur le revenu a augmenté de 171 %.

Ma première question est la suivante: pourquoi cela s'est-il produit? Cette augmentation est très élevée. Il ne s'agit pas d'une anomalie passagère enregistrée au fil des ans. L'augmentation doit avoir une raison sous-jacente. Avant de pouvoir déterminer la façon de résoudre le problème, nous devons nous interroger sur la raison de son existence.

Ensuite, j'ai jeté un coup d'oeil au paragraphe 232 du rapport intitulé *La gestion de l'arriéré grandissant*. Il indique ce qui suit:

La Direction générale des appels de l'Agence du revenu du Canada a enregistré une croissance soutenue du nombre d'oppositions présentées par les contribuables. Les représentants de l'Agence nous ont indiqué que cette croissance résultait à la fois des mesures prises par les contribuables, et des efforts déployés par l'Agence pour recenser les contribuables qui ne payaient pas les montants appropriés d'impôt sur leurs revenus et leur émettre de nouvelles cotisations.

Il y a 10 ans, les contribuables ont soudainement commencé à prendre conscience de leur droit de présenter une opposition et, simultanément, l'ARC s'est mise à mieux calculer l'impôt sur le revenu des particuliers. Est-ce le fondement de la réponse des représentants, ou y a-t-il plus que cela?

**M. Bob Hamilton:** Ces faits expliquent en partie l'augmentation. Je les formulerais peut-être d'une façon légèrement différente, mais, oui, l'Agence a commencé à un certain moment à mettre davantage l'accent sur la vérification, en particulier en ce qui concerne les arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux, que j'ai mentionnés plus tôt et qui permettent aux gens d'avoir recours à des tactiques d'évitement fiscal.

• (1555)

**M. Paul Lefebvre:** Des activités d'évitement fiscal étaient également observées vers la fin des années 1990. Il y avait les achats et ventes successifs d'œuvre d'art, ainsi que le recours à de nombreux abris fiscaux et stratagèmes d'évitement fiscal.

**M. Bob Hamilton:** C'est exact. Il y a toujours eu des activités d'évitement fiscal, mais l'Agence a affecté des ressources supplémentaires en vue de vérifier ces activités et de sévir contre elles, si je peux me permettre d'utiliser ce terme.

Lorsque l'on prend une telle mesure — et c'est là une autre leçon que nous avons apprise —, soit ces activités augmentent, soit la vérification de ces activités augmente. On occasionne ainsi du travail à la Direction générale des appels, car un grand pourcentage de ces cas finissent habituellement par donner lieu à des appels.

**M. Paul Lefebvre:** Oui.

**M. Bob Hamilton:** Cette activité, c'est-à-dire la découverte de ces stratagèmes, a entraîné une augmentation du nombre d'appels, et cela a joué un rôle dans l'arriéré — ce n'était pas le seul facteur, mais cela a contribué grandement à la croissance de l'arriéré.

**Le président:** Merci, monsieur Lefebvre.

Nous allons maintenant passer à M. Aboultaif. Bienvenue à la séance du Comité.

**M. Ziad Aboultaif (Edmonton Manning, PCC):** Merci, monsieur le commissaire, merci, chers membres du groupe d'experts, de votre participation à la séance du Comité.

Monsieur le commissaire, nous entendons beaucoup parler de l'ARC et de la façon dont elle traite les contribuables ou les sert, si vous voulez. La plupart des lettres que nous recevons sont négatives.

Je viens de trouver quatre lettres envoyées par des contribuables. J'aimerais les lire, et j'espère que nous pourrions obtenir des commentaires pertinents de votre part à propos de chacune d'elles.

L'une des lettres dit ce qui suit:

Mes déclarations de revenus ont été vérifiées pendant deux années consécutives, même s'il n'y avait rien de malhonnête ou de sournois dans l'une ou l'autre de mes déclarations. Ma déclaration de 2014 a déjà été acceptée, mais j'attends depuis maintenant 22 semaines que ma déclaration de 2015 soit réglée.

Une deuxième lettre indique ce qui suit:

Les agents de l'ARC avec lesquels j'ai parlé sont parfois presque impolis, ou stressés jusqu'à en être hystériques. L'un d'eux a déclaré que la réponse à une lettre ou la résolution d'une plainte peut exiger une année ou plus d'attente, même si les « Normes de service » affichées sur le site Web de l'ARC indiquent que l'Agence répondra à une lettre dans un délai de huit semaines dans 100 % des cas.

Une troisième lettre dit ce qui suit:

Au début de 2014, j'ai commencé à recevoir des lettres de l'ARC qui indiquaient que je leur devais 230 000 \$ d'impôt rétroactif. Ce montant était complètement absurde. En 2015, l'ARC m'a fait parvenir tous mes feuillets T pour les années 2008 à 2014 et, après avoir produit mes déclarations de revenus, j'ai constaté que je devais à l'ARC approximativement 26 000 \$, selon mes calculs. Même en tenant compte des intérêts et des pénalités, la somme due ne pouvait en aucun cas friser 230 000 \$. Si l'ARC disposait de tous mes feuillets T, comment la cotisation envoyée par l'ARC pouvait-elle différer de plus de 200 000 \$? Les actions de l'ARC étaient soit malveillantes, soit négligentes, et elles équivalaient à du harcèlement ou à de l'intimidation. L'ARC a eu carrément recours à des tactiques d'intimidation pour remplir son mandat.

La dernière lettre dit ce qui suit:

Il aurait suffi qu'un représentant de l'ARC... examine la déclaration de revenus et les documents... Cela aurait dû permettre de clore le cas... mais, au lieu d'examiner simplement les documents, le personnel de l'ARC a envoyé une lettre menaçante à une dame de 83 ans qui ignore tout de l'ARC, de ses rouages ou des lois fiscales. Cette lettre l'a bouleversée. Mais, en fin de compte... cinq mois plus tard, le cas a été réglé. Toutes ces démarches auraient pu être évitées.

Monsieur le commissaire, je note que tous les députés ont reçu des lettres semblables à celles-ci. Que sommes-nous censés dire aux électeurs de nos circonscriptions qui ont l'impression d'être harcelés et intimidés par l'ARC?

Merci.

**M. Bob Hamilton:** Comme vous pouvez l'imaginer, je ne serai pas en mesure de formuler des observations à propos de chaque cas que vous venez de soulever.

Je reçois moi aussi des lettres dans lesquelles les contribuables me font part de leurs commentaires. En toute honnêteté, je dois admettre que ces lettres sont plus souvent négatives que positives. Je suppose que je répondrais que nous nous efforçons d'offrir un meilleur service. Quelques-uns des scénarios auxquels vous avez fait allusion sont des situations que nous essayons de mieux gérer, et je dis cela sans aborder les cas en question, car ils pourraient comporter des faits dont je ne suis pas informé.

Nous essayons de veiller à utiliser tous les renseignements dont nous disposons. Il est certainement arrivé dans le passé qu'un membre de l'organisation, qui s'occupait d'un contribuable, n'ait pas accès aux renseignements que quelqu'un d'autre possédait dans un autre secteur de l'organisation. Nous nous efforçons de régler ce problème. Nous essayons de relier les silos et d'envisager l'Agence comme un ensemble intégré. Voilà un exemple de situations où nous pourrions tenter de mieux faire en sorte de disposer de l'information appropriée.

Deuxièmement, nous voulons nous assurer que, lorsque nous correspondons avec un contribuable, la correspondance est respectueuse et que, d'une façon ou d'une autre, elle aide le contribuable à comprendre la raison pour laquelle nous prenons ces mesures. J'espère que nous ne commettrons pas d'erreurs. Mais, si c'est le cas, elles pourraient être décelées d'une façon constructive et productive. Nous nous efforçons d'examiner notre correspondance et la façon dont nous formons notre personnel.

Au nom des 40 000 personnes qui travaillent à l'Agence, je dirais que, dans la majorité des cas, nous pouvons, en fait, aider les contribuables. J'ai écouté des appels où les contribuables à l'autre bout de la ligne étaient très stressés parce que la situation fiscale était difficile. Nos agents ont été en mesure de les aider à traverser cette épreuve, de leur expliquer qu'il y a des façons de contourner le problème s'ils ont des difficultés financières, ou de leur expliquer pourquoi ils doivent de l'argent.

Nous pouvons faire mieux, et cela fait partie du mandat que nous tentons d'appuyer pour satisfaire notre ministre. Nous pouvons essayer de réduire au minimum le nombre d'erreurs que nous commettons. Malheureusement, dans une grande organisation où nous traitons un tel nombre de déclarations de revenus, il y aura probablement toujours quelques cas d'erreurs. Toutefois, nous nous employons activement à améliorer le service que nous offrons, à utiliser les meilleurs outils possible, c'est-à-dire le renseignement et la technologie, et à communiquer avec tact.

● (1600)

**M. Ziad Aboultaif:** Merci.

Nous savons que vos clients sont les contribuables. Donc, si, sur le plan des affaires, nous entretenons de bons rapports avec les clients, tôt ou tard les activités seront plus efficaces et l'investissement, moindre, au lieu de nous contenter de changer de cap.

Comme vous occupez ce poste depuis seulement quelques mois, à quel point êtes-vous satisfait de la culture de l'ARC? J'ai entendu la ministre affirmer que l'Agence sera conviviale, mais les lettres continuent d'arriver et nous continuons d'entendre des commentaires négatifs. J'espère qu'un changement de culture contribuera à accroître la prospérité de l'Agence et à réduire ses coûts. Le rendement de notre investissement s'en trouvera accéléré, et les gens seront moins embêtés par l'Agence.

Pourriez-vous formuler des observations à ce sujet?

**M. Bob Hamilton:** Sachez que nous examinons la culture de l'Agence en matière de service, et que nous voulons voir comment nous pouvons l'améliorer et déterminer ce que nous pouvons apprendre des autres gouvernements et des autres organismes. Je tente notamment de m'assurer que cette culture s'applique à l'ensemble de l'organisation.

Par exemple, un auditeur pourrait être chargé de recouvrer les impôts qui nous sont dus, mais nous avons fait savoir que les auditeurs ont aussi un rôle à jouer en fournissant des services aux Canadiens. Oui, nous voulons que les impôts qui sont dus au gouvernement soient distribués équitablement entre les Canadiens. Cependant, si nous pouvons discuter respectueusement avec le contribuable et, dans certains cas, lui expliquer pourquoi le régime fiscal fonctionne ainsi et pourquoi nous agissons de la sorte, je pense que nous pourrions non seulement améliorer la transaction, mais aussi avoir moins de problèmes à l'avenir. Je crois que c'est ce à quoi vous voulez en venir. Si nous pouvons adopter cette culture de service, nous pourrions également nous faciliter la tâche quand vient le temps de recouvrer les impôts qui nous sont dus.

Il faut tenter d'appliquer cette culture à l'échelle de l'organisation, et ce, dans toutes les régions du pays. C'est quelque chose que j'ai tenté de faire pendant les quelques mois au cours desquels j'ai été en poste afin de faire comprendre aux gens qu'il faut mieux communiquer au sein de l'organisme et avec les contribuables.

**Le président:** Merci beaucoup, MM. Hamilton et Aboultaif.

Monsieur Christopherson, vous disposez de sept minutes.

**M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NDP):** Je remercie nos invités de comparaître aujourd'hui.

Monsieur le président, avec votre indulgence, je voudrais, au nom de tous, vous souhaiter un bon retour. Nous l'avons déjà fait au cours d'une séance à huis clos, mais je pense que la collaboration et l'esprit d'équipe dont nous jouissons ici justifient que nous nous fassions un accueil public. Vous étiez en congé de maladie, aux prises avec un problème de santé...

**Le président:** En effet.

**M. David Christopherson:** ... qui est maintenant réglé, et nous sommes enchantés de vous voir reprendre vos fonctions de président. Nous sommes heureux de vous revoir et nous espérons que tous vos problèmes de santé sont maintenant chose du passé.

**Le président:** J'ai subi une arthroplastie du genou; les choses auraient pu être pires.

Merci.

● (1605)

**M. David Christopherson:** Monsieur Hamilton, je dois dire d'entrée de jeu que je suis quelque peu déçu. Vous avez aussi perdu une occasion de marquer des points en ne faisant pas référence aux données au cours de votre exposé. Je ferais remarquer à mes collègues que cela est une bonne indication que nous n'avons pas réussi à résoudre un problème au sein du ministère. À l'insistance du vérificateur général, nous tentons maintenant depuis six ou huit mois, voire presque un an, de faire des données, de la justesse et de l'exhaustivité une priorité.

Je suis déçu, car c'était là une des principales recommandations. C'est un domaine auquel je m'attarderai au cours de mon intervention, car je suis un peu déçu que nous n'ayons pas fait un assez bon travail. D'ailleurs, vos conseillers ne se sont pas assurés que vous fassiez référence à notre projet de prédilection de l'année, si

l'on peut dire. Nous prenons la question très au sérieux. Je conseillerais peut-être à vos collègues de prodiguer ce genre de conseils aux présentateurs si d'autres personnes les écoutent.

Cela étant dit, passons à la vérification effectuée à cet égard. Je m'intéresse au paragraphe 2.58, qui fait ressortir l'évidence du problème. Je citerai ici le vérificateur général, qui a indiqué ce qui suit:

Nous avons constaté qu'il y avait des erreurs dans les données, ce qui a rendu difficiles la mesure exacte du rendement et la communication des résultats.

Nous avons constaté que le système d'information de l'Agence ne comportait pas suffisamment de contrôles pour assurer l'intégrité des données. Par exemple, il était possible d'entrer une date de règlement d'une opposition antérieure à la date de la réception de l'opposition sans que le système ne signale l'erreur.

Je continue, aux fins du compte rendu:

Pour certaines oppositions, la date consignée pour la réception de l'avis d'opposition était postérieure à la date à laquelle l'agent des appels avait été affecté au dossier. Ainsi, nous avons constaté que 20 825 oppositions avaient des dates non valides (plus précisément, des erreurs dans la séquence des dates, par exemple la date de l'affectation d'un agent des appels à l'opposition qui était antérieure à la date de l'expédition par la poste de l'avis d'opposition par le contribuable).

Pire encore, la première phrase du paragraphe 2.60 indique ceci:

Nous avons constaté que certains champs dans la base de données étaient vides. Par exemple...

Je vous en prie, assurez-moi que vous vous employez à rectifier la situation en ce qui concerne le problème de données.

**M. Bob Hamilton:** Oui. Je vous remercie de la question. Comme je suis économiste et que j'ai passé la plus grande partie de ma carrière au ministère des Finances, j'aime les données plus que quiconque. Je vous remercie donc d'aborder le sujet.

Il s'agit effectivement d'une des principales critiques du vérificateur général et d'un problème au sujet duquel nous avons adopté un plan d'action énergique pour tenter de rectifier la situation et de corriger certaines des lacunes les plus criantes que vous avez soulevées.

Sachez que l'Agence dispose d'une somme colossale de données. Il arrive que nous ne puissions les communiquer, puisqu'il s'agit de renseignements confidentiels des contribuables, mais à bien des égards, nous accomplissons beaucoup d'excellent travail avec ces données.

Nous devons toutefois améliorer nos données. Je peux vous affirmer que nous avons apporté des améliorations considérables en peu de temps en prenant ce que je qualifierais de mesures relativement simples. Vous avez énuméré certains des problèmes qui se posent.

D'une part, je suis encouragé par le fait que la qualité des données se soit améliorée de 41 %, mais de l'autre, je suis préoccupé par ce chiffre, car il témoigne de tout le chemin que nous avons dû faire et qu'il nous reste encore à parcourir.

Vous pouvez être certain qu'avec Mireille et ses collègues, qui effectuent beaucoup de travail au sein de l'Agence — puisque c'est une autre question pour laquelle il faut que tout le personnel de l'organisme apporte une contribution efficace au chapitre de l'ensemble de données —, nous disposerons de meilleures données et nous les communiquerons mieux aux Canadiens quand nous sommes autorisés à le faire. Je pense que votre remarque est fondée, et c'est un problème auquel nous nous intéressons beaucoup.

**M. David Christopherson:** C'est bon à entendre. Merci.



Avant de passer à la manière dont nous réglerons le problème, cependant, je veux aller un peu plus loin. À l'évidence, il faut qu'un changement de culture s'opère au sein du gouvernement, et c'est un parfait exemple du changement de culture qui doit s'effectuer.

Quand on considère correct de laisser des champs vides, il y a un problème de culture. Pouvez-vous me donner une idée de la manière dont nous en sommes arrivés au point où des employés laissent des champs vides dans un organisme dont le mandat consiste à s'occuper des chiffres? Aidez-moi à comprendre comment nous pouvons être à mille lieues de la collecte et de l'analyse adéquates des données qui, nous le savons tous les deux, doivent être assurées. Je sais que vous n'êtes en poste que depuis quelques mois, mais je ne peux laisser complètement tomber le sujet sans aller un peu plus loin. Comment en sommes-nous arrivés à vivre dans une culture au sein de laquelle on juge correct que des champs soient vides alors que les données passent entre les mains d'une multitude de personnes? Aidez-moi à comprendre.

**M. Bob Hamilton:** Je demanderai probablement à ma collègue Mireille Laroche de vous répondre, si elle le peut, car bien franchement, je n'ai pas d'explication valable à ce sujet. Je n'ai pas vraiment découvert la source du problème au cours des sept mois au cours desquels j'ai été en poste. Je sais que l'entrée de données a posé problème dans certains cas. Je pense que vous avez fait référence à ce qu'il se passe avant la réception du dossier ou après son traitement, et au fait qu'il y a des champs vides. Nous avons instauré un programme d'intégrité des données pour tenter de déterminer où il manque des données.

•(1610)

**M. David Christopherson:** Depuis combien de temps le problème persiste-t-il?

**M. Bob Hamilton:** Je pense qu'il existe depuis un certain temps, mais nous avons redoublé d'efforts, au point où nous pouvons maintenant déceler les lacunes.

**M. David Christopherson:** Vous aviez un programme, mais il n'a pas tellement bien fonctionné.

**M. Bob Hamilton:** L'autre programme n'a pas bien fonctionné. Pourquoi? Je n'en suis pas certain. Je demanderais à Mireille si elle souhaite ajouter quelque chose, mais je peux vous assurer que dans le cadre du nouveau programme, nous porterons attention aux entrées de données à l'échelle de l'Agence afin de vérifier l'exactitude des renseignements et d'améliorer les données.

Voulez-vous ajouter quelque chose?

**Le président:** Soyez très brève.

**Mme Mireille Laroche (sous-commissaire adjointe, Direction générale des appels, Agence du revenu du Canada):** Il arrive que des champs soient laissés vides lorsque le système permet de rendre certains champs non obligatoires et de les traiter quand même. Je pense que si un agent des appels ou un fonctionnaire veut accélérer le processus, il considère que le champ n'est pas obligatoire; le système lui permet de le faire. Il est vrai que cela nuit à notre capacité d'analyse et de reddition de comptes à ce sujet.

Nous préparions autrefois des rapports sur les données, mais ils n'étaient pas vraiment efficaces, compte tenu de la manière dont nous procédions. Nous avons donc amélioré le processus en décembre et nous observons déjà des résultats notables parce que nous nous assurons que nos fonctionnaires sont tenus responsables des erreurs et les corrigent. Comme le commissaire l'a fait remarquer, les problèmes d'intégrité des données ont décrié de 41 % au fil des mois.

Nous nous occupons aussi des systèmes, puisque le vérificateur général a fait remarquer qu'un système permet aux dates de ne pas être en ordre. Nous nous sommes attaqués au problème à l'automne et nous lancerons une mise à jour du système qui contribuera à atténuer le problème et à réduire le nombre d'incidents.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant revenir à M. Lefebvre.

**M. Paul Lefebvre:** Je vais poursuivre dans la voie dans laquelle je m'étais engagé. Je vous ai demandé pourquoi les chiffres avaient augmenté, et vous m'avez répondu que c'est parce que les contribuables sont plus conscients de leurs droits. Vous avez ajouté qu'essentiellement, l'ARC détecte mieux les dossiers qu'il faudrait réévaluer.

J'ajouterais une observation. En ce qui concerne essentiellement les auditeurs, lorsque j'ai représenté en maintes occasions des contribuables qui avaient des démêlés avec l'ARC, le dossier était souvent examiné du point de vue de l'auditeur. Ce dernier n'autorisait pas la déduction ou se montrait très dur en disant « Eh bien, tentez de faire appel. »

Je connais aussi des fiscalistes qui affirment qu'ils ont affaire à un auditeur déraisonnable avec lequel ils ne peuvent traiter. Ils abdiquent tout simplement et font appel, car ils pourraient avoir des échanges plus fructueux ainsi et ils veulent arrêter de perdre leur temps. Il me semble avoir une occasion d'offrir à cet égard. Nous avons certainement examiné les ressources. Il y a un processus d'appel, dans le cadre duquel on s'adresse à des agents des appels, et l'auditeur se trouve en première ligne. Ce dernier se charge d'examiner toutes les cotisations, d'en produire de nouvelles et de déterminer comment il abordera le problème. Certains auditeurs sont très compétents, alors que d'autres sont plus difficiles d'approche.

Je suis heureux de voir que vous avez maintenant implanté de nouveaux processus. En ce qui concerne le délai de 30 jours dont l'Agence dispose pour communiquer avec le contribuable, cependant, l'expérience m'a appris qu'on attend des mois avant d'obtenir une réponse. Le ministère accorde ensuite aux gens de 10 à 20 jours pour répondre. Cette culture reste-t-elle la même également? Quel lien existe-t-il avec le nouveau processus? Expliquez-nous brièvement en quoi consiste ce nouveau processus.

**M. Bob Hamilton:** Je répondrai peut-être brièvement aux deux questions. Vous avez d'abord souligné que les activités d'audit font augmenter la charge de travail des agents des appels. Nous tentons de faire en sorte que seules les affaires qui nécessitent un appel se retrouvent en appel. Par exemple, les dossiers dans lesquels de nouvelles informations sont fournies par le contribuable se retrouvent parfois en appel. Nous voudrions que ces affaires soient soumises à un audit plutôt que d'être portées en appel. Nous essayons de prendre des mesures pour que les dossiers ne soient pas automatiquement envoyés en appel dans le cadre des activités des auditeurs de l'ARC ou par les contribuables. Il faut donc faire la distinction entre les affaires qui nécessitent un appel et celles qui peuvent faire l'objet d'un autre processus.

Au cours des quelques mois que j'ai passés à l'Agence, j'ai appris que les activités d'audit ont une incidence sur les services d'appels et de recouvrement. C'est un tout intégré. Nous devons donc examiner la question et assurer la communication entre les agents des appels et les auditeurs au sujet des dossiers qui s'en viennent. Je pense qu'il s'agit là d'un des points soulevés par le vérificateur général. Nous parlons-nous suffisamment pour comprendre comment nous pouvons aider l'auditeur? Cela nous ramène, ici encore, à ce que j'ai dit sur le besoin de favoriser un dialogue respectueux et productif.

●(1615)

**M. Paul Lefebvre:** Je vous remercie d'aborder la question, car si on examine le rapport du vérificateur général, on constate que ce n'est pas la première fois que ce dernier se penche sur le mécanisme de résolution de différend de l'ARC. En 2004, la vérificatrice a déposé un rapport également. Au paragraphe 2.83, le vérificateur indique que « nous avons indiqué qu'il importait que les auditeurs comprennent pourquoi des modifications avaient été apportées aux cotisations qu'ils avaient produites. » Il faut donc essentiellement que nous déterminions comment nous pouvons nous améliorer et communiquer les pratiques exemplaires au sein du ministère. Le sujet a été abordé dans le rapport de 2004 et revient à l'avant-plan dans celui de 2017. On peut lire ici que « L'administration a résumé ces suggestions et a donné suite à certaines d'entre elles, mais la plupart n'ont pas été prises en compte. Aucune échéance n'a non plus été établie pour la mise en œuvre de ces suggestions. » Voilà essentiellement ce qu'indique le rapport. Comment pouvons-nous nous assurer que les choses changent cette fois-ci?

**M. Bob Hamilton:** Je pense que vous pouvez être certain qu'elles changeront. J'ignore ce qui existait en 2004, mais l'ARC dispose maintenant d'un système pour donner suite aux recommandations qui lui sont faites, et les sous-commissaires adjoints comme Mireille et d'autres intervenants sont tenus de rendre des comptes à ce sujet. Si nous acceptons une recommandation, nous l'appliquons de notre mieux. Nul ne sait si ce sera parfait ou non, mais nous ferons de notre mieux.

Pour ce qui est de votre deuxième question...

**M. Paul Lefebvre:** Oui, désolé. Vous avez dû revenir en arrière.

**M. Bob Hamilton:** Oui. Nous tentons de répondre rapidement aux contribuables. Nous accordons la priorité aux dossiers peu complexes, car c'est là que nous pouvons progresser le plus. Par le passé, ces dossiers restaient sur une tablette jusqu'à ce qu'un agent des appels soit prêt à s'en occuper. Le temps n'est pas notre allié en pareil cas, car parfois, plus le temps passe, plus il est difficile de résoudre les affaires rapidement.

Nous entendons rappeler les contribuables rapidement et discuter avec eux pour nous assurer que nous possédons tous les renseignements nécessaires et que rien ne manque, une entreprise dans le cadre de laquelle nous connaissons initialement un certain succès. Nous pourrions peut-être même régler le dossier quand l'agent des appels le prend en main. Chose certaine, le processus peut aller bien plus rapidement quand un agent des appels s'occupe du dossier.

**M. Paul Lefebvre:** Je conviens que cela aidera à améliorer la situation.

**M. Bob Hamilton:** Nous demanderons encore aux contribuables d'être efficaces.

**M. Paul Lefebvre:** Vous avez fait référence aux normes de service. Vous voulez maintenant régler les dossiers dans un délai de 180 jours. Je présume qu'il s'agit des dossiers à faible complexité et non des dossiers de groupe, puisque ces derniers sont très longs à traiter.

**M. Bob Hamilton:** En effet. Pour nous attaquer au problème, nous avons dû répartir les dossiers en catégories: les dossiers à faible complexité, de complexité moyenne, de complexité élevée et de groupe. Nous entendons résoudre les dossiers de la première catégorie en 180 jours.

**M. Paul Lefebvre:** Parfait. C'est un objectif très enviable. Espérons que vous pourrez réaliser des progrès en ce sens.

J'aimerais revenir aux pratiques exemplaires et aux améliorations en ce qui concerne les auditeurs. M'appuyant ici encore sur mon expérience, je dirais que le résultat est parfois complètement différent pour le même genre de dossier, selon l'auditeur auquel on s'adresse. Voilà pourquoi nous devons parfois porter le dossier en appel. Je vous félicite de tenter d'améliorer les normes de service, pas seulement au chapitre des appels, mais aussi sur le plan des audits, et de vous assurer que les agents continuent de suivre de la formation et échangent des renseignements pour savoir pourquoi certains dossiers se sont réglés d'une certaine manière. Le manque de communication est très irritant pour les contribuables et les fiscalistes, car les résultats ne sont pas constants. Il est très irritant pour les contribuables canadiens de ne pouvoir se faire expliquer comment certains dossiers sont traités et quels sont les résultats qu'ils pourraient obtenir.

**Le président:** Merci. J'ignore s'il y avait une question. Je pense qu'il s'agissait davantage...

**M. Paul Lefebvre:** C'était un commentaire.

**The Chair:** Merci.

Nous accorderons maintenant la parole à M. Jeneroux pour cinq minutes.

**M. Matt Jeneroux (Edmonton Riverbend, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je vous souhaite moi aussi un bon retour au nom de ce côté-ci de la table.

Je tiens à remercier également le commissaire. Vous avez entendu plus tôt qu'il est arrivé que la personne responsable ne se présente pas; nous sommes donc enchantés que vous soyez là. Nous avons dû reporter une séance; je voulais donc indiquer aux fins du compte rendu que nous sommes ravis que le témoin soit présent.

Enfin, je voulais moi aussi souhaiter brièvement la bienvenue à la distinguée délégation du Kenya et la remercier d'assister à la séance.

Comme vous pouvez l'imaginer, nous recevons continuellement des témoins. Mme Cheng et son équipe se penchent sur les livres et signalent un problème, et tout à coup, vous élaborer un plan d'action et vous savez ce que vous devez faire pour rectifier la situation. Ce que j'aimerais savoir, c'est à quel point vous — qui êtes en poste depuis sept mois — et votre personnel connaissez la Charte des droits du contribuable.

●(1620)

**M. Bob Hamilton:** Nous la connaissons fort bien.

**M. Matt Jeneroux:** Quel pourcentage des employés qui relèvent de vous la connaissent?

**M. Bob Hamilton:** À brûle-pourpoint, je dirais qu'ils la connaissent tous. Tous ceux avec qui j'ai été en contact au cours de cette période comprennent que cela fait partie de nos responsabilités. Je n'ai donc aucune raison de penser que certains employés de l'Agence ne la connaissent pas.

**M. Matt Jeneroux:** Si je dis cela, c'est parce que cette charte indique au droit 6 que « Vous pouvez vous attendre à recevoir des renseignements complets et exacts, en temps opportun. » Or, de toute évidence, on peut constater aujourd'hui que ces renseignements ne sont pas communiqués en temps opportun.

Un de mes collègues a présenté une motion émanant des députés établissant un devoir de diligence en vertu de la Charte des droits du contribuable. Cette motion a par la suite été rejetée, mais elle comportait un point que je voudrais lire pour qu'elle figure au compte rendu.

Elle faisait référence au droit 9 de la Charte des droits du contribuable, proposant d'y ajouter un passage indiquant que « les plaintes contre les services de l'ARC soient traitées en temps opportun. » Cela semble être un problème qu'on demande continuellement à votre ministère de régler; pourtant, nous sommes maintenant censés croire que votre nouveau plan d'action permettra de le régler. Mon collègue a déploré à un certain nombre de reprises que le problème perdure. Pouvez-vous nous garantir que cette fois, en 2017, nous réussirons à le résoudre?

**M. Bob Hamilton:** Je suppose que je peux vous garantir que je travaillerai aussi fort que je le peux avec l'Agence pour le résoudre. Notre ministre a été mandatée par le premier ministre pour fournir des services à la population canadienne en temps opportun et améliorer la qualité de ces services.

Notre mandat consiste à appliquer équitablement le régime fiscal; il est donc essentiel, dans le cadre de ce mandat, que les activités d'opposition et d'appels fonctionnent adéquatement. Tout ce que je dirais, c'est que ces activités prennent parfois plus de temps que nous ne le voudrions.

Dans le cas des appels, nous savons que même le délai de 180 jours pour les dossiers à faible complexité est trop long à notre goût, mais nous devons faire preuve de sens pratique et comprendre qu'il faudra du temps pour venir à bout des retards accumulés.

Je dirais probablement aussi que nous ne serons pas parfaits, puisque 40 000 personnes appliquent le régime fiscal au nom de plus de 30 millions de citoyens canadiens. Vous pouvez toutefois être certain que la pression exercée pour améliorer le service, respecter les droits des contribuables et offrir à ces derniers le service qu'ils méritent est très importante actuellement au sein de l'Agence, et nous ferons tout notre possible pour répondre aux attentes.

J'ajouterai enfin que c'est toujours une question de ressources. Si nous disposions de ressources illimitées, nous pourrions examiner immédiatement la déclaration de revenus de tout le monde, mais nous devons toujours trouver un équilibre entre les priorités...

**M. Matt Jeneroux:** À ce sujet — ne m'en voulez pas de vous interrompre, mon temps est restreint —, vous avez reçu 440 millions de dollars dans le dernier budget afin de lutter contre les paradis fiscaux. Insinuez-vous que si ces fonds étaient mieux dépensés pour certaines activités, vous seriez capables d'aider les... Au lieu de cibler le menu fretin, vous vous attaquez aux grandes sociétés. Combien de gens ces fonds auraient-ils permis d'embaucher pour offrir des services téléphoniques? Combien de gens auraient-ils aidés dans le cadre des processus d'appel?

**M. Bob Hamilton:** C'est le gouvernement qui décide des affectations budgétaires. Ce sont toutes des priorités. Il s'agit d'activités importantes que l'Agence met au jour. Je considère que nous effectuons du bon travail avec les fonds qui nous sont accordés pour lutter contre l'évasion fiscale. Nous avons reçu des fonds pour les activités d'appel dans le budget de 2016 et nous tentons de faire de notre mieux avec cet argent.

Dans l'avenir, nous devons nous assurer de faire preuve de souplesse au sein de l'Agence afin d'affecter les ressources au bon endroit. Tout cela fait partie de l'équation.

**Le président:** Merci.

Nous accordons maintenant la parole à M. Arya pour cinq minutes.

**M. Chandra Arya (Nepean, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Hamilton, vous avez indiqué qu'en sept mois, vous avez visité tous les bureaux régionaux, et vous avez témoigné de la fierté,

du professionnalisme et de la détermination des 40 000 employés. Avez-vous décelé des lacunes?

• (1625)

**M. Bob Hamilton:** Pourquoi voudriez-vous vous attarder à ce point?

Tout d'abord, même si je me suis rendu au moins une fois dans chaque province, je n'ai pas rencontré les 40 000 employés. Le ministère est très grand. Les gens que j'ai rencontrés étaient uniformément fiers de ce qu'ils accomplissaient et étaient intégrés dans la communauté. Ils travaillaient en équipe, tentant de faire de leur mieux pour les contribuables canadiens et l'ensemble du gouvernement. Je n'ai décelé aucun problème quand j'ai rencontré les gens.

Pendant ces sept mois, j'ai constaté que l'Agence devrait s'améliorer à certains égards. Je pense que nous devrions effectivement améliorer la manière dont nous communiquons les uns avec les autres et avec les citoyens canadiens. Nous avons des occasions de nous améliorer et de devenir plus innovateurs. Le monde change et les Canadiens s'attendent à ce que nous leur offrions des services comme ceux qu'ils reçoivent de leur banque et d'autres institutions. Nous devons faire preuve d'innovation pour trouver le moyen de répondre à leurs attentes.

Je pense que cela fait partie des domaines où nous pourrions nous améliorer. Comme je l'ai indiqué, pouvons-nous nous assurer d'informer les gens au cours de l'audit et de faire en sorte que les échanges soient respectueux?

Voilà ce que j'ai à rapporter sur les sept mois au cours desquels j'ai été en fonction.

**M. Chandra Arya:** Merci.

Vous avez indiqué que l'Agence est très fière de la qualité de ses décisions et des services qu'elle offre à la population canadienne. Pourtant, le vérificateur général affirme que 65 % du temps, les décisions sont en tout ou en partie favorables aux contribuables. Comment cela se fait-il?

**M. Bob Hamilton:** En ce qui concerne ce chiffre, il importe de comprendre que certaines choses se passent quand un dossier est transféré de l'audit à l'appel. Des dossiers d'appel où la décision a été favorable au contribuable, seul un faible pourcentage l'ont été parce qu'on a jugé que l'auditeur avait mal appliqué la loi. Dans un certain nombre de cas, on disposait de nouveaux renseignements; soit ils avaient été fournis par le contribuable, soit l'information qui était au dossier n'avait pas été exploitée.

Dans bien des cas, la décision a changé parce qu'on disposait de nouvelles informations. Cela peut arriver. C'est en partie pour cette raison que nous tentons de nous assurer que les dossiers sont traités au bon endroit, au service d'audit, pour que le service des appels ne serve qu'à réexaminer les décisions et non à obtenir de nouveaux renseignements. Cela explique en partie le pourcentage de 65 %.

**M. Chandra Arya:** Vous avez affirmé vouloir résoudre les oppositions à faible complexité en 180 jours, 80 % du temps. Or, il semble que ces dossiers se règlent actuellement en l'espace de 143 jours. Pourquoi augmenter le délai?

**M. Bob Hamilton:** Tout dépend de la manière dont on évalue la situation en moyenne. Le délai est-il de 143 jours ou traiterons-nous 80 % des dossiers en 180 jours? Le facteur qui influence les décisions et la raison pour laquelle nous devons maintenant instaurer une norme de service de 180 jours, c'est la somme de dossiers en retard. Si nous éliminons ce retard, nous pourrions certainement régler les dossiers en moins de 140 jours.

**M. Chandra Arya:** Madame Cheng, à la pièce 2.3 de votre rapport, il est indiqué que le délai moyen de règlement des oppositions de faible complexité est de 143 jours. Cela inclut-il les dossiers en retard et actuels?

**Mme Nancy Cheng:** Nous en sommes arrivés à ce chiffre parce que nous avons examiné les renseignements sur cinq années, jusqu'en mars 2016. Nous n'avons pas fait de distinction pour les dossiers en retard et avons tenu compte de toutes les oppositions.

**M. Chandra Arya:** Pensez-vous que le délai proposé de 180 jours est plus long que le délai actuel?

**Mme Nancy Cheng:** D'après ce que je comprends des explications du commissaire, l'Agence commencera avec ce délai, mais elle entend le réduire. Pour notre part, nous nous attendrions certainement à un délai bien moins long que 180 jours, d'autant plus que le commissaire envisage de demander les renseignements bien plus tôt. Cela réduira le délai. À mon avis, ils pourraient...

**M. Chandra Arya:** Merci.

J'ai une brève question à poser au commissaire.

**Le président:** Soyez très bref. Il vous reste quatre secondes.

**M. Chandra Arya:** Vous dites que les dossiers de groupe prennent des années à se régler en raison du processus judiciaire. Tentez-vous de faire quelque chose avec le ministère pour accélérer le processus?

•(1630)

**M. Bob Hamilton:** Nous considérons avoir déjà pris des mesures pour le rendre aussi efficace que possible. Nous admettons que ces dossiers seront plus longs à traiter. En réunissant les dossiers et en choisissant un cas principal pour entamer les procédures en y intégrant tous les autres, nous avons un solide processus. Les dossiers sont nombreux et il faut beaucoup de temps pour les régler. Voilà pourquoi nous avons tenté de voir comment nous pourrions traiter ces dossiers différemment des oppositions à faible complexité. Ils sont très différents. Par exemple, je ne me sentirais pas à l'aise de fixer une norme de service pour un dossier de groupe. Je ne saurais même pas quoi dire dans ce cas.

**Le président:** Merci.

Nous accordons maintenant de nouveau la parole à M. Jeneroux.

**M. Matt Jeneroux:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais que nous examinions brièvement quelques faits, si vous le voulez bien. Le délai de 180 jours commence-t-il à partir de la date de réception ou du jour auquel le dossier est confié à un agent des appels?

**M. Bob Hamilton:** Il commence à partir de la date de réception, il me semble.

**Mme Mireille Laroche:** Il commence à partir de la date d'estampillage et non de la date de réception. C'est de la date de mise à la poste dont nous tenons compte.

**M. Matt Jeneroux:** D'accord. Donc, si je présente un avis d'opposition, le délai est de 180 jours à partir de la date à laquelle je poste le document.

**M. Bob Hamilton:** L'essentiel est de savoir que ce n'est pas à partir du moment où le dossier est assigné.

**M. Matt Jeneroux:** D'accord. C'est ce que je voulais savoir.

Quel pourcentage d'avis d'opposition sont envoyés en format papier par la poste et combien le sont par voie électronique?

**Mme Mireille Laroche:** Trente-cinq pour cent sont envoyés par voie électronique et le reste, par télécopieur ou par la poste.

**M. Matt Jeneroux:** D'accord. Le délai de 180 jours commence donc quand j'appuie sur le bouton « soumettre ».

Nous faisons piètre figure par rapport à d'autres pays et à leurs processus. J'espère que vous pouvez nous fournir des explications à ce sujet. J'admets, une fois encore, que vous n'êtes... Ce qui vous permet de vous en tirer sans vous faire taper sur les doigts aujourd'hui, c'est que vous n'êtes en poste que depuis sept mois. En fait, je devrais utiliser cette image non pas... laissons tomber.

En ce qui concerne les processus des autres pays, pouvez-vous m'expliquer pourquoi nous faisons si piètre figure et comment vous tentez d'améliorer la situation?

**M. Bob Hamilton:** Je tiens à ce qu'il soit clair que je n'essaie pas de m'en tirer sans me faire taper sur les doigts. Je suis en fonction depuis sept mois, mais j'ai passé une longue carrière au sein du système fiscal. Ainsi, même si je ne connais peut-être pas toutes les subtilités de l'ARC, je considère que je peux parler en son nom.

Pour ce qui est des processus des autres pays, comme le Royaume-Uni et les États-Unis, le Royaume-Uni a attiré mon attention, car son rendement semble de loin supérieur. J'ai eu l'occasion de rencontrer mon collègue britannique le mois dernier, et nous avons lancé un processus dans le cadre duquel nous pouvons apprendre de ce pays. Je ne sais pas encore à quel point ils évaluent les divers facteurs, mais dans la mesure où les Britanniques ont des pratiques exemplaires que nous pouvons adopter ou ont trouvé un moyen de procéder plus rapidement, nous allons découvrir leurs pratiques.

Cette initiative s'inscrit dans un effort global visant à s'informer sur les pratiques exemplaires de certains organismes, comme Citoyenneté et Immigration, qui avaient beaucoup de dossiers en retard. Comment ont-ils réussi à éliminer ces retards? Mireille a parlé à ses homologues au sein de certains organismes et gouvernements qui accusaient du retard afin de savoir quelle est la meilleure manière de s'attaquer au problème. Nous découvrirons certaines pratiques exemplaires internationales et les intégrerons à notre plan.

**M. Matt Jeneroux:** Je suis enchanté de l'entendre. Espérons que cette initiative concerne également le service à la clientèle, puis qu'une bonne partie du rapport semble porter sur les lacunes de votre ministère à cet égard. Nous avons entendu mon collègue lire quelques courriels. Certaines familles se trouvent probablement dans des situations stressantes, pas seulement dans sa circonscription, mais dans l'ensemble du pays.

Dans le cadre des efforts visant à vous informer sur les processus d'autres pays et organismes, cherchez-vous aussi à vous assurer que les agents n'effectuent plus d'appels téléphoniques menaçants? Il semble qu'il y ait là un petit problème, d'après ce que nous avons entendu?

**M. Bob Hamilton:** Sachez que si certains agents se sont parfois mal comportés, je pense que la vaste majorité... Nous pouvons régler un certain nombre de cas. Nous effectuons 24 millions d'appels annuellement et nous accomplissons beaucoup de bon travail. Nous nous tournons toutefois vers les autres pays...

**M. Matt Jeneroux:** Nous admettons que ce sont surtout les réactions, et les gens qui ont une mauvaise opinion de moi sont plus susceptibles de me le faire savoir. Il y a un grand nombre d'expériences positives. J'ai simplement l'impression de devoir le préciser. Quoi qu'il en soit, nous surveillons ce que font les autres pays.

• (1635)

**M. Bob Hamilton:** Comme je l'ai dit, je suscite moi aussi des réactions, et les gens qui ont une mauvaise opinion de moi sont plus susceptibles de me le faire savoir. Il y a un grand nombre d'expériences positives. J'ai simplement l'impression de devoir le préciser. Quoi qu'il en soit, nous surveillons ce que font les autres pays.

Un des exemples qui ont été portés à mon attention pendant mes premiers mois en poste est celui de la Suède. Les dirigeants du pays se sont soumis à un exercice et ont vraiment réussi à renverser la perception très négative que la population avait d'eux. Je ne connais pas tous les tenants et aboutissants de la situation, mais il s'agit d'un exemple de dirigeants qui ont pris des mesures ayant eu une incidence positive sur eux. Ils ont peut-être essayé des choses que nous pourrions reproduire et qui nous aideraient.

Encore une fois, nous sommes bel et bien en train de sensibiliser les employés de l'Agence à cet égard, pour que personne n'oublie le service à la clientèle, quel que soit le dossier traité au sein de l'ARC.

**M. Matt Jeneroux:** Je vous remercie.

**Le président:** Merci, monsieur Jeneroux.

À ce sujet, existe-t-il une sorte de système de classement? Y a-t-il une sorte de norme qui pourrait nous dire que nous nous trouvons parmi les trois premiers pays du G7, par exemple, ou encore parmi les deux derniers?

**M. Bob Hamilton:** Je pourrai bel et bien demander s'il y a autre chose à l'équipe de l'Agence, mais je sais entre autres que l'Organisation de coopération et de développement économiques, ou OCDE, réalise régulièrement une étude sur l'administration des impôts. Je pense qu'elle le fait tous les deux ans et que la prochaine est justement sur le point d'être publiée. L'étude porte sur tous les aspects de l'administration des impôts, comme la façon de régler les dettes et le service offert, puis elle présente ce que font les pays. À ma connaissance, c'est un des portraits les plus complets de la question, et il compare en plus les différents pays. Il est quelque peu difficile d'établir des comparaisons directes entre toutes sortes de pays, mais l'étude nous donne des exemples de points à améliorer.

À vrai dire, nous nous servons de cette étude et d'autres renseignements pour nous assurer d'avoir une administration des impôts et des prestations de calibre mondial. C'est d'ailleurs l'un des volets sur lesquels j'insiste depuis mon arrivée à l'Agence.

Comment pouvons-nous nous assurer d'offrir une telle qualité? L'une des solutions consiste à examiner ce genre d'études pour savoir ce que font les autres pays et quel est leur rendement.

Nous en avons eu un aperçu grâce à l'étude sur les appels, qui a révélé que nous ne nous débrouillons pas très bien sur le plan des délais. Il y a toutefois de vastes études qui portent sur d'autres volets de l'administration de l'impôt, que nous examinerons aussi.

**Le président:** Merci.

Monsieur Chen, allez-y s'il vous plaît.

**M. Shaun Chen (Scarborough-Nord, Lib.):** Merci beaucoup.

Puisque je viens du milieu de l'éducation, je veux m'attarder au quatrième thème soulevé par le commissaire, à savoir les leçons tirées des oppositions et des décisions d'appels.

M. Hamilton a dit qu'il y a 166 000 oppositions en suspens, dont 55 % sont des dossiers de groupe sur des différends tels que les

mécanismes d'évitement fiscal, y compris les arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux.

Je suis tombé sur un article de 2014 publié par CTV News qui porte sur les milliers de Canadiens victimes de stratagèmes fiscaux utilisés par des promoteurs qui encouragent les gens à faire un don. Souvent, ces programmes sont présentés aux Canadiens d'une façon qui les mène à croire qu'ils font quelque chose de bien, comme contribuer à l'achat de médicaments pour les habitants de pays pauvres.

L'article dit que toutes ces manoeuvres sont camouflées sous le couvert de la philanthropie, mais qu'à ce jour, les fonctionnaires de Revenu Canada ont refusé près de 6 milliards de dollars de dons semblables. L'article indique également que, selon l'ARC, aucun abri fiscal fondé sur les dons n'a été jugé conforme à la Loi de l'impôt sur le revenu jusqu'à maintenant.

Même si certains des donateurs ont peut-être pris un risque calculé en participant à ces programmes, je constate que nombreux sont les Canadiens qui y adhèrent parce qu'ils ont été bernés. On leur a fait croire qu'ils faisaient quelque chose de bien pour les personnes dans le besoin.

J'admets que le rapport du vérificateur général s'attarde à la façon de régler les oppositions en temps opportun, mais j'aimerais vraiment établir un parallèle.

Nous parlons ici des leçons tirées des oppositions et des décisions d'appels. Serait-il possible de faire mieux? Ne pourrions-nous pas mieux sensibiliser les Canadiens sur le genre de stratagèmes qui donnent lieu à des oppositions et à des appels? Pourrions-nous tuer le problème dans l'oeuf plutôt que de laisser souvent ce genre de cause aboutir devant les tribunaux, comme vous l'avez dit, ce qui peut prendre des années, et qui engorge nos procédures et les ressources de votre ministère? Ne pourrions-nous pas faire un meilleur travail en amont, et sensibiliser les Canadiens pour éviter qu'ils n'embarquent dans des stratagèmes qui, nous le savons bien, ne fonctionneront pas, à la lumière de notre expérience?

• (1640)

**M. Bob Hamilton:** Je pense bel et bien que nous pouvons faire mieux à cet égard. En ce qui concerne les gens qui se prêtent à ces stratagèmes, vous avez raison de dire que certains le font en connaissance de cause, et que d'autres ne comprennent peut-être pas exactement la situation. Que pouvons-nous faire pour nous assurer que les gens connaissent mieux le fonctionnement du régime fiscal?

C'est pourquoi je disais tout à l'heure qu'il faut dialoguer avec les contribuables, que ce soit dans le cadre d'une vérification ou dans les renseignements que nous communiquons de façon plus générale. Pourrions-nous mieux communiquer l'information aux Canadiens, les informer sur le fonctionnement du régime fiscal, et leur dire ce qu'ils doivent savoir?

Je ne dis pas que nous n'avons jamais rien fait à cet égard, mais je pense que nous pourrions trouver de meilleures méthodes puisque c'est un gaspillage regrettable de ressources lorsqu'une telle situation se produit.

Mireille pourra m'aider, mais je pense que l'ombudsman s'est penché sur la question des donateurs. Est-ce que je me trompe?

**Mme Mireille Laroche:** Je crois que vous avez raison.

**M. Bob Hamilton:** L'ombudsman des contribuables avait lancé l'initiative « Donateurs, méfiez-vous ».

Voilà un exemple des mesures qui peuvent être prises. J'ignore si vous avez quoi que ce soit à ajouter.

**M. Shaun Chen:** Qu'est-ce qui a été fait?

**Mme Mireille Laroche:** L'Agence a publié un certain nombre de communiqués au fil des ans pour essayer de sensibiliser les contribuables. En 2014, l'ombudsman des contribuables a notamment examiné ce que nous avons fait, puis a formulé des recommandations sur la façon de dissuader les promoteurs d'avoir recours à ces mécanismes et d'en faire la vente. De même, comment pouvons-nous dissuader les contribuables, de sorte qu'ils puissent vraiment reconnaître une situation trop belle pour être vraie et qu'ils évitent d'y participer?

Depuis, des efforts ont été déployés pour améliorer les choses, mais nous pourrions probablement aller plus loin, comme le commissaire l'a dit. Des changements législatifs ont modifié les avantages qu'en tirent les promoteurs. Ainsi, toute personne qui utilise un tel stratagème, même si elle se trouve dans la phase d'opposition, doit verser 50 % de la somme qu'elle doit. Cette mesure a bel et bien dissuadé des gens et a eu une incidence sur l'envers de la médaille, à savoir sur la façon dont ces manoeuvres sont présentées et vendues aux Canadiens. La modification est assez récente.

**Le président:** Merci, monsieur Chen. Le temps est déjà écoulé.

C'est encore au tour de M. Christopherson. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. David Christopherson:** J'aimerais reprendre là où mes collègues se sont arrêtés à propos du 65 %, mais avant, je voudrais revenir sur les données comparatives. Voici ce qui se trouve dans nos notes d'information: « Selon une étude comparative internationale (données de 2009) publiée en 2011 — c'est un peu désuet, mais une tendance se dégage tout de même — par l'agence du revenu du Royaume-Uni (la HM Revenue and Customs), parmi les sept pays visés par l'étude », le Canada mettait en moyenne 276 jours à régler les oppositions, comparativement à 70 jours, en moyenne, pour les autres pays.

Je sais que vous avez déjà répondu à une question là-dessus, mais je voulais insister un peu plus afin d'obtenir des précisions ou peut-être même un exemple. Si nous avions une moyenne d'environ 100 ou 85 jours par rapport à celle de 70 jours, vous pourriez évidemment apporter des changements mineurs afin d'obtenir un rendement comparable à celui des autres pays. Mais en réalité, la différence est vraiment énorme entre 70 et 276 jours. Parmi tous les changements que vous allez apporter, il y a assurément un ou deux grands éléments qui permettront de réduire cet écart. Je me dis qu'il y a sûrement quelque chose, étant donné l'écart considérable entre 70 et 276 jours. Pouvez-vous me donner quelques exemples de changements que nous allons apporter afin de diminuer ces chiffres impressionnants?

• (1645)

**M. Bob Hamilton:** Puisque vous ne serez pas encore tout à fait satisfaits lorsque j'aurai terminé de répondre, je vais m'engager à vous donner...

**M. David Christopherson:** Eh bien, c'est actuellement le cas.

**M. Bob Hamilton:** ... tout ce que je peux en cours de route.

**M. David Christopherson:** Si je ne suis pas satisfait maintenant, ce sera tout.

**M. Bob Hamilton:** C'est une question sur laquelle nous allons faire la lumière, et je serais heureux de faire parvenir les résultats aux membres du Comité lorsque ce sera fait.

**M. David Christopherson:** Nous pourrions vous demander de nous envoyer l'information de toute façon.

**M. Bob Hamilton:** Vous avez raison de dire que ce n'est pas comme si nous avions un délai de 75 jours par rapport à la moyenne de 70, et qu'il s'agit plutôt d'un écart énorme. À quoi est-ce attribuable? Je ne connais pas la réponse, mais des explications sont plausibles. Les procédures de ces pays sont probablement meilleures que les nôtres. Nous devons revoir nos procédures, et nous prenons des mesures afin d'intervenir plus tôt. Voilà qui pourrait nous rapprocher de la moyenne. Il est également possible que les mesures employées au Royaume-Uni soient légèrement différentes de celles utilisées pour le Canada. Ce genre de situation peut se produire. Il se peut aussi que l'étude s'attarde à un volet bien précis, ou que le régime fiscal du Royaume-Uni ne fonctionne pas tout à fait comme le nôtre.

**M. David Christopherson:** Pour être juste, il s'agissait d'un regroupement de six pays, et non pas du Royaume-Uni seulement. Veuillez m'excuser de vous avoir interrompu.

**M. Bob Hamilton:** Eh bien, je m'attarde au Royaume-Uni parce que ce pays obtient un bon rendement.

**M. David Christopherson:** Je le sais, mais j'aimerais que vous vous attardiez au reste.

**M. Bob Hamilton:** Mais la situation s'appliquerait à tous les autres pays aussi. Il pourrait y avoir des écarts puisque leurs régimes fiscaux fonctionnent un peu différemment. Quoi qu'il en soit, j'ai hâte de savoir dans quelle mesure tous ces éléments contribuent à cet écart. Nous avons un travail à faire du côté du Royaume-Uni et des États-Unis...

**M. David Christopherson:** Vous êtes-vous fixé une échéance à laquelle vous aimeriez obtenir une réponse?

**M. Bob Hamilton:** J'espère bien que nous pourrions mieux comprendre les calculs au cours des deux ou trois prochains mois. Nous n'aurons peut-être pas réglé le problème, mais nous comprendrons au moins pourquoi nos chiffres sont différents, et j'espère que nous pourrions en tirer des leçons.

**M. David Christopherson:** Est-ce que j'ai encore du temps, monsieur le président?

**Le président:** Non, mais vous avez été si gentil avec moi tout à l'heure que si vous avez une conclusion...

**M. David Christopherson:** Je vais rester fidèle à ma démarche initiale en vous disant honnêtement que j'allais changer de sujet.

Merci, monsieur le président, mais je vais m'arrêter ici.

**Le président:** Madame Mendès.

**Mme Alexandra Mendès:** Merci, monsieur le président.

[Français]

Je vais continuer en français, pour qu'il y ait un peu de français dans cette rencontre.

Tout d'abord, j'aimerais souligner le fait que c'est moins de 1 % de toutes les déclarations d'impôt soumises dans tout le Canada qui font l'objet d'une vérification ou d'un appel. On ne parle donc pas d'un problème majeur ni généralisé. Il n'en demeure pas moins que le citoyen garde souvent en mémoire la relation amère qu'il peut avoir avec l'Agence du revenu du Canada, et c'est ce qui forge la réputation des agents de Revenu Canada et de l'Agence elle-même auprès des citoyens.

Au cours des débats à la Chambre ces dernières semaines, on a entendu dire à répétition que les Canadiens avaient cette perception selon laquelle l'Agence se préoccupe beaucoup plus du petit contribuable que de celui qui fait de l'évitement fiscal, c'est-à-dire qui fait tout pour esquiver son obligation légale de payer sa juste part d'impôt.

Je sais que la ministre met beaucoup d'énergie dans la lutte contre l'évasion fiscale. Vous avez reçu des fonds octroyés précisément pour lutter contre l'évasion fiscale. Toutefois, un défi demeure dans cette lutte. Nous l'avons constaté lors de notre rencontre avec le comité des comptes publics de la Grande-Bretagne, en décembre dernier. Les membres de ce comité s'étaient beaucoup concentrés sur la question de l'évasion fiscale, qui est légale en Grande-Bretagne. De fait, ce n'est pas illégal. Cependant, cela pose un problème majeur pour ce qui est de la façon dont la population canadienne perçoit qui est visé par le marteau de Revenu Canada.

Comment peut-on contrer cette perception selon laquelle c'est toujours le petit contribuable, le citoyen qui paie régulièrement ses impôts qui se fait ramasser, alors que tant d'autres personnes réussissent, au moyen de l'évasion fiscale, à se soustraire à leurs obligations fiscales et à ne pas payer leur juste part?

**M. Bob Hamilton:** Le premier point important dans ce domaine, c'est qu'il faut avoir une idée du nombre de cas qui font l'objet d'une opposition ou d'une objection. Comme vous le savez, c'est moins de 1 %. Dans la grande majorité des cas, il n'y a pas d'opposition. C'est le plus important. Toutefois, les cas qui soulèvent une opposition sont aussi importants. Il est important d'avoir en place un processus efficace.

Ensuite, une autre question intéressante s'inscrit dans le domaine de l'équité du système d'impôt pour les petites et les grandes entreprises et pour certaines personnes. Je crois qu'il est très important dans la société canadienne d'avoir un

[Traduction]

système d'auto-évaluation.

[Français]

Il importe que les Canadiens perçoivent que leur système d'impôt est équitable. Nous collectons les impôts qui sont dus, qu'il s'agisse d'une grande ou d'une petite entreprise. Quelquefois, les processus établis dans le cas d'une grande entreprise sont très longs et très complexes. Toutefois, il est important d'avoir de bons systèmes pour recouvrer l'impôt.

• (1650)

C'est pourquoi les fonds consacrés à ce domaine dans le précédent budget, celui de 2016, étaient très importants. Maintenant, nous gérons beaucoup d'activités liées à la collecte de l'impôt des entreprises étrangères en situation d'évasion fiscale. Nous voulons nous assurer que tous les Canadiens ont confiance en leur système fiscal et en son équité. Nous allons collecter l'impôt qui est dû.

[Traduction]

**Mme Alexandra Mendès:** Monsieur Hamilton, j'aimerais simplement revenir sur ce que nous avons observé lorsque nous étions en Grande-Bretagne. Le pays s'attaque aussi au problème d'évasion fiscale des grandes entreprises. Les sociétés utilisaient toutes sortes de moyens tout à fait légaux pour se soustraire à l'impôt sous le couvert de la transparence fiscale. Par exemple, ces entreprises ne déclaraient pas à la Grande-Bretagne tous les revenus faramineux qu'elles gagnaient partout dans le monde. Il s'agissait de Google, d'Apple et d'autres grandes entreprises internationales. Voilà qui faisait partie de l'énorme système d'évasion fiscale leur permettant

essentiellement de ne pas payer nulle part beaucoup d'impôt sur le revenu ou d'impôt d'entreprises.

Est-ce que Revenu Canada se penche aussi sur ce genre de problème?

**M. Bob Hamilton:** En fait, c'est un problème majeur tant pour notre Agence que pour le ministère des Finances. À vrai dire, le ministère des Finances élabore les politiques tandis que nous les gérons, mais nous jouons un rôle important dans cet exercice à l'échelle mondiale.

À la réunion de février dernier où j'ai parlé à mes homologues du Royaume-Uni et des États-Unis, l'un des points importants à l'ordre du jour consistait à déterminer comment s'assurer que les impôts soient perçus dans chaque pays. Nous avons tous le même problème, et le Canada n'y fait pas exception. Il y a beaucoup d'activités dans ce domaine, comme je l'ai dit, mais c'est un enjeu qui doit être abordé à l'échelle mondiale.

L'OCDE et le Forum sur l'administration fiscale ont lancé une initiative sur l'érosion de l'assiette fiscale et le transfert des bénéficiaires. Revenu Canada y joue un rôle très important. En fait, je dirige même deux activités en tant que commissaire. L'une porte sur les grandes entreprises internationales, et l'autre, sur la capacité fiscale des pays en développement. Nous nous efforçons donc de comprendre comment le régime fiscal mondial peut mieux servir le Canada et l'ensemble des pays.

**Mme Alexandra Mendès:** Nous allons essayer d'organiser une conférence sur la transparence fiscale au Canada cette année.

**Le président:** Merci, madame Mendès.

Revenons à M. Aboultaif.

**M. Ziad Aboultaif:** Je vous remercie encore. J'ai quelques petites questions.

D'après la recommandation du vérificateur général que vous avez entendue aujourd'hui, vous semblez avoir beaucoup de pain sur la planche. Il se pourrait que vous deviez restructurer toutes les opérations de l'ARC, ou que vous deviez du moins examiner l'ensemble des procédures. Comment allez-vous améliorer la situation sans regarder l'ensemble des opérations au lieu de vous attarder à certains volets?

Jusqu'à maintenant, nous ne sommes pas convaincus que vous trouverez une recette secrète pour régler tous vos problèmes et aller de l'avant. Lorsque les problèmes s'additionnent, cela signifie que vous ne serez pas en mesure de rattraper votre retard à court terme, ou peut-être même à long terme. On semble vous demander de toute urgence d'appliquer immédiatement une sorte de recette secrète ou de stratégie à cet effet.

Qu'en pensez-vous, puisque vous êtes nouvellement en poste et que vous devez relever le défi?

**M. Bob Hamilton:** Je vais d'abord parler de la fonction d'appels.

De toute évidence, le vérificateur général nous en a donné un aperçu. Nous étions d'accord sur les recommandations qui ont été soumises, et nous avons des choses à faire.

J'ai décrit les activités que nous allons entreprendre à l'échelle de l'Agence. Nous allons améliorer nos procédures, nous attaquer à notre arriéré et tirer des leçons de ce que nous faisons.

L'autre chose dont je n'ai pas vraiment parlé, mais qui est importante, c'est que Mireille a réorganisé sa direction pour que son équipe et elle soient prêtes à relever le défi. Voilà qui fait partie de la solution. Encore une fois, je dois dire que lorsque j'ai rencontré les employés de la direction des appels d'un bout à l'autre du pays, j'ai constaté qu'ils étaient prêts à passer à l'action. Ils veulent offrir un service de qualité aux Canadiens, et j'espère que nous leur avons donné la structure organisationnelle dont ils ont besoin pour y arriver. Nous leur donnerons les outils nécessaires à cette fin. Nous allons aussi recueillir de meilleures données afin de pouvoir évaluer notre rendement. Enfin, nous allons communiquer avec les Canadiens, puisque les gens vont nous talonner.

Je pense que tout est en place pour y arriver, mais je suis d'accord avec vous. J'ai dirigé suffisamment d'organisations pour savoir que c'est une tâche colossale et que nous devons garder le cap.

Il nous faudra probablement un peu plus de temps que nous l'aimerions pour y arriver, mais nous ferons preuve d'une détermination à toute épreuve. Le Conseil de direction de l'ARC exerce lui aussi des pressions à ce chapitre, de sorte qu'il y a plus de gens qu'il n'en faut pour nous surveiller dans ce dossier.

Je suis convaincu que nous pourrions améliorer les choses. Si les gens ont des attentes réalistes quant à la vitesse à laquelle nous pouvons agir, je pense que nous pourrions remettre l'ARC sur le droit chemin.

• (1655)

**M. Ziad Aboultaif:** Connaissez-vous la somme totale que représente l'ensemble des dossiers non réglés que votre agence est en train d'examiner?

**M. Bob Hamilton:** Oui. Pour 2014-2015, le montant s'élève à 18 milliards de dollars.

**M. Ziad Aboultaif:** À partir des vieux dossiers, quel est le total?

**M. Bob Hamilton:** C'est 18 milliards.

**M. Ziad Aboultaif:** Est-ce que les 18 milliards de dollars incluent l'évasion internationale?

**M. Bob Hamilton:** Oui.

**M. Ziad Aboultaif:** Merci.

**Le président:** Puisqu'il vous reste un peu de temps, je vais poser une question brève.

Madame Cheng, les représentants de l'ARC ont dit des choses très positives. Ils ont mis tous les éléments en place. Ils veulent agir rapidement. Êtes-vous satisfaite de ce que vous avez entendu aujourd'hui? Avez-vous des préoccupations après avoir écouté les témoins?

**Mme Nancy Cheng:** Je trouve que ce qu'a dit le commissaire dans sa déclaration préliminaire est très encourageant. Il semble que ces éléments correspondent aux questions qui nous préoccupent. La communication est un aspect très important parce que beaucoup de contribuables attendent des réponses. L'incertitude n'aide pas à la dynamique ou à la confiance. Ce qui concerne la gestion de l'inventaire est absolument essentiel. Nous avons un graphique qui indiquait les changements généraux concernant l'inventaire, mais nous avons également séparé l'arrivage et la capacité de résolution des dossiers. Ces lignes convergeaient, ce qui suppose la possibilité d'un autre pic. Le commissaire et l'Agence vont essayer de régler le problème, et c'est important.

Lorsque nous examinons les différents aspects et l'origine de ces points de pression, cela a à voir en bonne partie avec l'information. Nous avons un graphique qui indique qu'au bout du compte, dans

bien des cas, nous aurions pu régler ces choses plus tôt si l'ARC avait eu l'information. Quel était le problème? Si nous ne l'avons pas demandée, pourquoi avons-nous attendu avant de le faire. Si nous avons l'information et ne l'avons pas examinée au bon moment, cela suppose l'existence d'un problème de connaissance ou de formation, sinon les choses auraient été examinées plus tôt. Si nous cherchions l'information seulement au moment où l'agent d'appels examinait le dossier, pourquoi personne n'avait demandé ce type d'information avant? Il y a beaucoup de données ici que l'Agence peut examiner et utiliser pour améliorer ses services. La plupart des éléments importants s'y trouvent. Évidemment, nous n'avons pas eu le temps de parler en profondeur de chacun des éléments, mais dans l'ensemble, ce que nous entendons nous encourage.

**Le président:** Monsieur Jeneroux.

**M. Matt Jeneroux:** Je n'ai qu'une question brève. On dit ici qu'au cours des 10 derniers exercices, le nombre d'oppositions a augmenté de 171 %; pourtant, le nombre d'employés n'a augmenté que de 14 %. Pour le budget, avez-vous demandé une hausse des effectifs pour combler vos besoins?

**M. Bob Hamilton:** Au cas où vous l'auriez manqué, je souligne que des fonds nous ont été attribués dans le budget. C'était correct. Je dirais que dans le passé, les ressources consacrées à cette activité n'étaient probablement pas suffisantes. Les données que vous avez mentionnées sont celles que j'examine. Dans quelle mesure la charge de travail a-t-elle augmenté? Quelle proportion des ressources supplémentaires...? Cela aurait pu être un peu plus important. Il y a eu une réaffectation au sein de l'Agence pour essayer d'y consacrer plus d'argent. Nous avons obtenu des fonds dans le dernier budget. Nous verrons ce que le prochain budget nous réserve. Je ne ferai aucun commentaire à ce sujet. Peu importe ce qui se passera, notre agence devra se pencher là-dessus, au bout du compte, et réfléchir à un moyen d'améliorer notre répartition des ressources. C'est mon travail. Il peut s'agir de l'examen des activités d'évasion fiscale, de la réparation de notre système téléphonique ou de cela, peu importe. Cela fera partie de ce que nous devons faire, et j'examinerai les choses pour que nous réalisons notre plan d'action et essayions de faire en sorte que nous avons les ressources nécessaires.

• (1700)

**Le président:** Merci.

Monsieur Lefebvre.

[Français]

**M. Paul Lefebvre:** Merci.

Madame Cheng, monsieur Goulet, je reviens au commentaire que j'ai émis plus tôt. En 2004, une vérification avait été réalisée par Revenu Canada concernant les avis d'opposition. Nous sommes maintenant en 2017 et le rapport de 2016 a été publié.

Comment pouvons-nous être assurés que cela ne va pas se répéter?

Je sais que M. le président a déjà posé ce genre de question, mais j'aimerais savoir quelles sont vos observations.

Avez-vous revu le rapport de 2004?

Votre étude couvre les années 2011, 2012, 2013, 2014 et 2015.

Quelle assurance pouvons-nous retirer des commentaires que nous avons entendus aujourd'hui?

Pourriez-vous nous dire quelle est l'approche, cette fois-ci, par rapport à la dernière fois?



[Traduction]

**Mme Nancy Cheng:** Depuis la vérification de 2004, observons-nous des problèmes similaires? Les problèmes concernent la boucle de rétroaction dont nous avons parlé, car parfois, nous obtenons les résultats du processus d'opposition, et les leçons tirées n'ont pas été bien prises en compte. Nous voyons beaucoup d'éléments similaires. Je pourrais demander à M. Goulet s'il veut ajouter quelque chose, mais de façon générale, il est important que les répartiteurs et les auditeurs sachent pourquoi les décisions ont été annulées, de sorte que les choses ne se produisent pas de la même façon.

[Français]

**M. Paul Lefebvre:** Cela dit, nous ne voulons pas que cette situation se répète. C'était le cas en 2004 et ce l'est encore.

Les mesures qui seront mises en vigueur cette fois-ci sont-elles les mêmes qu'en 2004?

Monsieur Goulet, voulez-vous répondre?

**M. Jean Goulet (directeur principal, Bureau du vérificateur général du Canada):** Je vous remercie de la question.

En 2004, nous avons fait cette observation. En 2012, l'Agence a effectué une évaluation et en est venue à la même conclusion. En 2015, quand nous sommes allés à l'Agence, celle-ci avait commencé à recevoir des suggestions de ses employés dans le but de régler les problèmes.

Évidemment, je ne peux pas vous assurer, à ce stade-ci, que l'Agence va passer à l'action. Cependant, tout comme Mme Cheng, je suis très encouragé par toutes les démarches qui ont été entreprises. En outre, lors des rencontres avec les représentants de l'Agence, nous avons entendu des commentaires très positifs à ce sujet. Ces personnes ont reconnu, sans que ce soit sur un mode défensif, que quelque chose devait être fait en ce sens. Il y a eu un engagement d'agir de la part des représentants de l'Agence.

**M. Paul Lefebvre:** C'est très bien. Merci.

[Traduction]

**Mme Nancy Cheng:** Je crois que l'important, c'est d'aller maintenant jusqu'au bout. Nous connaissons la démarche qui sera entreprise. On semble être sur la bonne voie. Nous trouvons tous cela encourageant. Il serait nécessaire de veiller à ce que les mesures soient prises et que l'inventaire soit réduit, que les taux d'annulation... changent. Il vaudrait la peine qu'on s'y attarde à nouveau plus tard.

**Le président:** Monsieur Christopherson.

**M. David Christopherson:** Très brièvement, monsieur le président, je veux revenir sur la question que j'ai soulevée, concernant le pourcentage de 65 %.

Monsieur Hamilton, vous avez répondu que c'était en grande partie en raison de l'obtention de nouveaux renseignements. Mme Cheng a dit que dans le cas de nouveaux renseignements, ils auraient pu ou dû être considérés comme étant nécessaires. Évidemment, vous disiez que ce pourcentage, 65 %, n'est peut-être pas aussi grand qu'il le semble. À votre avis, quelle proportion peut vraisemblablement être exclue, car c'est un gros pourcentage?

• (1705)

**M. Bob Hamilton:** C'est un gros pourcentage, et nous essayerons, entre autres, d'obtenir l'information plus tôt dans le processus. Comme je l'ai dit, il y a peut-être deux facteurs. Le premier, il s'agit pour le contribuable de présenter l'information au bon moment plutôt qu'à l'étape de l'appel. Deuxièmement, il s'agit pour nous de savoir que nous avons besoin de l'information et de poser la question plus

tôt, ou de nous rendre compte du fait que l'information existe quelque part. Si l'on regarde les données, dans 32 % des cas, c'est qu'on a obtenu de nouvelles informations de la part des contribuables qui n'avaient été ni demandées ni reçues précédemment. C'est une part importante. Ensuite, dans presque 30 % des cas, l'information n'avait pas été repérée précédemment. De quoi parle-t-on exactement? Nous allons nous pencher là-dessus. Dans presque le quart des cas, il s'agit de nouveaux renseignements qui avaient été demandés précédemment, mais qui n'avaient pas été reçus. Cela représente une part assez considérable. Ensuite, dans environ 8 % des cas, l'agent des appels était d'avis que l'auditeur avait mal appliqué la loi. On parle de 8 %; il s'agit encore d'un chiffre positif, mais je crois que les trois premières catégories suffisent à nous permettre de trouver une meilleure façon d'obtenir l'information au bon moment. J'ai bon espoir à cet égard.

**M. David Christopherson:** C'est très bien. C'est logique. Je sais que certaines réponses sont techniques, mais il est logique de déterminer quelle information nous pouvons demander aux gens dès le départ, des renseignements qu'il faudra leur demander de toute façon, et de le faire d'une façon qui permet d'accélérer les choses le plus possible pour eux.

Madame Cheng, j'aimerais simplement que vous nous en disiez davantage au sujet d'une chose que vous avez mentionnée dans votre déclaration préliminaire. Au 10<sup>e</sup> paragraphe de votre déclaration, vous dites ce qui suit: « Nous avons aussi examiné les cibles de rendement établies par l'Agence du revenu du Canada pour le processus d'opposition [et] [n]ous avons constaté que l'Agence ne prenait pas en compte la notion de “temps opportun” du point de vue du contribuable. »

Nous savons qu'à d'autres occasions, M. Ferguson a déjà fait tout un plat concernant le fait que des choses sont mesurées au sein des ministères et qu'ils se sentent très fiers parce que les choses paraissent bien, mais ils ne tiennent pas compte de la question qui relève du simple bon sens, soit combien de temps cela a-t-il pris pour le contribuable? Dans le processus d'évaluation, il nous faut évaluer davantage ces aspects qui touchent la capacité du gouvernement de fournir des services aux Canadiens, et non simplement faire passer cela d'un bureau à l'autre. Dans vos propres mots, pourriez-vous parler un peu de cette question, compte tenu de l'importance que le vérificateur général y accorde?

**Mme Nancy Cheng:** Comme le député l'a indiqué, c'est un point que le vérificateur général a soulevé à un certain nombre d'occasions. Dans ce cas, nous constatons que pour ce qui est de la mesure du rendement, le compte à rebours commence lorsque l'agent des appels commence son travail. Alors nous disons, plus tôt, quand pourrions-nous, en fait, examiner toutes les informations? Il devrait s'agir du moment où le processus d'opposition est lancé. Donc, cette première étape, jusqu'à ce que le dossier soit attribué, n'est pas incluse dans les indicateurs de rendement jusqu'à ce moment-là, et cela ne devrait pas être le cas, parce qu'alors, nous évaluons une activité menée à l'Agence plutôt que de prendre du recul concernant le contribuable. J'examine la question sur le plan de mes contacts avec l'Agence et du temps qu'il faut pour que mon dossier soit complètement réglé.

**M. David Christopherson:** Merci beaucoup.

**Le président:** Je ne crois pas que d'autres membres du Comité aient des questions.

Avez-vous déjà fait une évaluation pour comparer le nombre d'oppositions provenant de contribuables qui ont rempli leur formulaire eux-mêmes et le nombre d'oppositions provenant de contribuables qui ont eu recours aux services d'un comptable? Il ne s'agit pas ici de jeter sur le blâme sur les contribuables. Nous recevons probablement tous des appels d'électeurs inquiets du fait qu'il est difficile de remplir un formulaire d'impôt. Ils nous demandent s'il est possible de rendre le processus plus facile et pourquoi ils ont besoin de demander l'aide d'un comptable.

Est-ce que ce type d'études internes a été réalisé?

**Mme Mireille Laroche:** Nous n'avons pas les données exactes pour ce qui est de déterminer si les oppositions ont été préparées par un représentant ou par un contribuable, mais nous savons qu'une bonne partie d'entre elles nous sont envoyées par un représentant, en fait.

**Le président:** D'accord.

**Mme Mireille Laroche:** Naturellement, tout dépend de la complexité. Pour les oppositions de complexité moyenne ou élevée, dans 100 % des cas, elles sont préparées par le représentant. Dans le cas des oppositions de complexité faible, je dirais que c'est probablement presque moitié-moitié.

**Le président:** Pour la déclaration d'impôt qui s'en vient, combien de gens la produiront en ligne? Je sais que ce n'est pas lié à l'audit,

mais je me demande seulement combien de gens la produisent par voie électronique.

● (1710)

**M. Bob Hamilton:** Nous nous attendons à ce que plus de 85 % des gens produisent leur déclaration par voie électronique cette année. La proportion augmente au fil du temps.

**Le président:** D'accord. Bien.

Je crois que c'est ce qui met fin à notre séance d'aujourd'hui.

Je vous remercie de votre présence. Il est toujours intéressant de vous écouter et d'entendre un message positif.

Je remercie les représentants du Bureau du vérificateur général de leur bon travail, comme toujours.

Avant que nous levions la séance, j'inviterais les membres du Comité à se rendre à la pièce 410, où nous aurons l'occasion de rencontrer des représentants du Kenya et leur comité. De même, puisque nous voulons prendre des photos avec eux, veuillez réajuster vos cravates. Ils ont plutôt fière allure, et je veux m'assurer qu'il en est de même pour nous.

Merci de votre présence.

La séance est levée.

---







Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>