



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des comptes publics

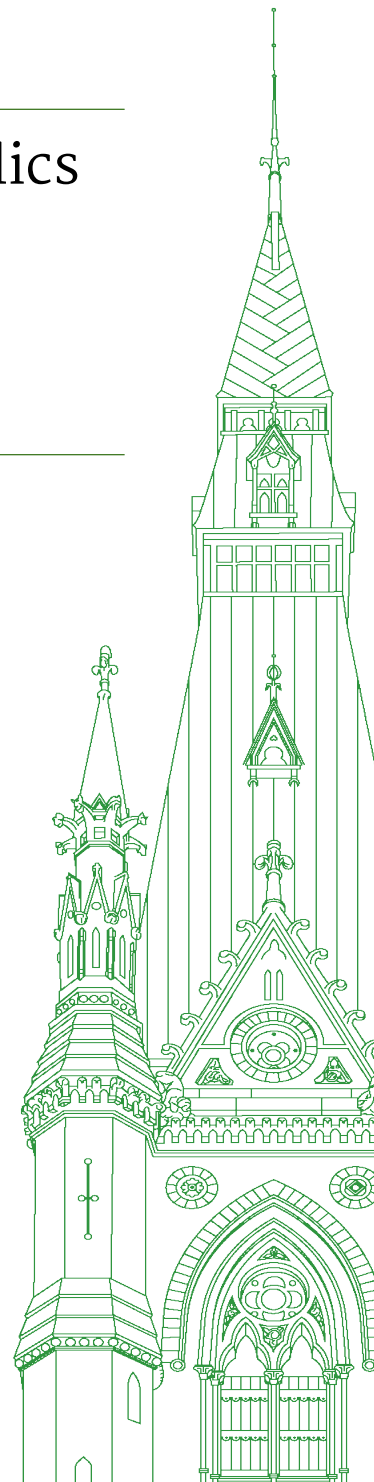
TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 019

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le jeudi 4 décembre 2025

Président : John Williamson



Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 4 décembre 2025

• (1100)

[Français]

Le président (John Williamson (Saint John—St. Croix, PCC)): Bonjour, tout le monde.

Je déclare maintenant la séance ouverte.

Bienvenue à la 19^e réunion du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes.

[Traduction]

La réunion d'aujourd'hui se déroule dans un format hybride, mais je crois que tout le monde est dans la salle.

[Français]

Conformément à l'article 108(3)g du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le mardi 21 octobre 2025, le Comité reprend l'examen du rapport sur les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada, tiré des rapports de l'automne 2025 de la vérificatrice générale du Canada.

[Traduction]

J'aimerais accueillir les deux témoins. Merci de comparaître en personne.

Nous accueillons l'honorable Wayne Long, secrétaire d'État, Agence du revenu du Canada et Institutions financières. Je crois comprendre qu'il présentera une brève déclaration préliminaire.

Nous accueillons M. Jean-François Fortin, commissaire délégué de l'Agence du revenu du Canada qui l'accompagne aujourd'hui. Nous sommes également heureux de vous voir, monsieur.

Monsieur Long, vous avez jusqu'à cinq minutes. Nous commençons ensuite nos séries de questions.

Merci.

L'hon. Wayne Long (secrétaire d'État (Agence du revenu du Canada et Institutions financières)): Merci, monsieur le président.

Bonjour à mes collègues parlementaires. Je suis très heureux d'être ici.

J'ai la chance d'en être à ma 11^e année en tant que député de la magnifique circonscription de Saint John—Kennebecasis, qui, comme la plupart d'entre vous le savent maintenant, elle se trouve juste à côté de la magnifique circonscription Saint John—St. Croix du président. Nous sommes de la même ville.

En toute franchise, le travail du Comité est terriblement important pour le Parlement. Je siège à un comité, en particulier le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, pendant près de 10 ans. Je veux que vous sachiez à quel

point j'apprécie le travail que vous faites. Il est important pour les Canadiens.

Nous sommes ici pour parler de notre plan de 100 jours. Nous sommes ici pour parler de l'ARC. Je commencerai par dire que j'ai le privilège d'être le secrétaire d'État de l'ARC. J'ai été assermenté le 13 mai. Je peux assurément dire que c'est un immense privilège de pouvoir servir les Canadiens dans ce rôle.

Nous tous autour de cette table avons entendu les préoccupations dont nous ont fait part les Canadiens, qui se sont présentés à nos bureaux ou qui nous ont téléphoné, concernant l'ARC, notamment les difficultés qu'ils ont eues pour joindre l'ARC, les délais d'attente et ainsi de suite. Évidemment, je le savais, pour avoir été député de circonscription avant d'avoir été assermenté. Je savais certainement qu'il y avait quelques difficultés avec l'ARC en ce qui concerne le niveau de frustration des Canadiens qui voulaient que l'on réponde à leurs appels.

Peu après avoir été assermenté, je suis devenu plus conscient de ce que j'appelle le programme de résolution des problèmes. Je l'appelle le PRP. C'est le service d'urgence où les députés peuvent appeler pour signaler et traiter les cas urgents, quand des Canadiens se présentent dans un bureau de circonscription. Les délais d'attente étaient incroyablement longs. C'était très long.

La première chose que j'ai faite en tant que secrétaire d'État de l'ARC a été de travailler avec le sous-commissaire et, évidemment, le commissaire. Nous nous sommes concentrés sur ce qui se passait exactement, et nous avons réaffecté davantage de ressources au PRP. Il y a quelque 125 personnes qui s'occupent du PRP et du service téléphonique des députés. Nous avons affecté 50 à 60 personnes supplémentaires à ce service.

Nous avons rapidement pris des mesures. Je dirais donc que nous maîtrisons bien le PRP, on respecte de nouveau les délais de réponse dans les 5 jours et les délais de résolution, d'une manière ou d'une autre, dans les 15 jours.

J'ai de l'expérience dans l'exploitation d'une petite entreprise. J'ai dirigé de petites entreprises, quelques entreprises dans le domaine du sport et quelques autres entreprises. Je crois en la responsabilisation, je crois en la détermination et les résultats. Cela m'a montré que, si l'on intervenait et que l'on cernait le problème — nous savions tous quel était le problème —, l'on se concentrait sur le problème et que l'on y consacrait les ressources nécessaires, on pouvait réussir.

Selon moi, c'était un bon signe, mais nous savions également que c'était un symptôme. Il y avait un problème plus important lié à la prestation de service. Encore une fois, nous l'avons tous entendu. Tout le monde autour de cette table sait que des électeurs se présentaient à nos bureaux pour nous dire qu'ils attendaient depuis une éternité pour joindre l'ARC.

Le 2 septembre, le ministre Champagne et moi-même avons chargé l'ARC de lancer un plan de 100 jours pour se concentrer sur ce qui se passe, ce que nous pouvions faire pour y remédier et comment nous pouvions régler le problème. Aux fins du compte rendu, nous avons également écrit au président du comité des finances. Je sais que nous sommes au comité des comptes publics, mais nous avons également écrit au président du comité des finances pour offrir de comparaître. Nous étions proactifs. Je crois en la responsabilisation. J'ai été assermenté le 13 mai. Je suis responsable. La responsabilité ultime m'appartient.

Nous voulions lancer un plan de 100 jours. Le plan comporte quatre piliers. Premièrement, améliorer la capacité de répondre aux appels. C'est difficile à croire, mais l'ARC reçoit 30 millions d'appels par an.

Deuxièmement, nous voulons élargir les options de libre-service numérisées pour réduire le nombre d'appels. Les gens peuvent peut-être débloquent leur compte en ligne sans téléphoner. Ils peuvent peut-être s'enregistrer pour recevoir l'Allocation canadienne pour enfant sans téléphoner.

• (1105)

Troisièmement, traiter les facteurs à l'origine des appels en amont et prévenir les problèmes avant que les gens aient besoin d'appeler ou de se connecter à Internet.

Quatrièmement, accélérer la modernisation du service.

Évidemment, nous avons vu le rapport de la vérificatrice générale. Elle a examiné la précédente période, c'est-à-dire ce qui se passe depuis le printemps. Nous la remercions de ce rapport. Cependant, au moment où ce rapport a été publié, nous nous efforçons déjà de résoudre les problèmes soulevés dans le rapport. Nous y sommes presque. Chaque jour, je raye quelque chose sur mon tableau blanc. J'en avais sept, puis six, et il ne reste plus qu'une semaine.

J'ai hâte que le plan de 100 jours prenne fin, mais j'attends aussi avec impatience le jour 101, et les cinq années à venir. Nous travaillons sur un plan de trois à cinq ans. Je suis très enthousiaste à cette idée. Je crois que nous sommes sur la bonne voie. Nous avons une très bonne relation avec le commissaire, le sous-commissaire et le président du syndicat, M. Marc Brière. Nous allons poursuivre nos efforts pour nous améliorer et offrir le service que les Canadiens s'attendent à recevoir et méritent de recevoir de l'ARC.

Merci, monsieur le président. Je serai heureux de répondre aux questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Long.

Trois députés participeront à la première série de questions, et auront six minutes chacun.

[Français]

Monsieur Deltell, c'est vous qui êtes le premier à prendre la parole pour six minutes.

Gérard Deltell (Louis-Saint-Laurent—Akiawenhrahk, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour, chers collègues.

Je vous offre mes salutations, monsieur le secrétaire d'État.

[Traduction]

Comme vous l'avez dit plus tôt, vous avez été élu en 2015, nous faisons donc partie de la même cuvée. Au cours des 10 dernières années, je vous ai considéré comme un député ministériel très important, sans portefeuille, mais aujourd'hui, vous en avez un.

Ma première question est directe.

[Français]

Vous avez bien mentionné que, lorsque vous avez été nommé secrétaire d'État responsable de l'Agence du revenu du Canada et des Institutions financières, vous aviez des grands défis devant vous. D'ailleurs, vous l'avez même dit avec une certaine émotion, quand vous avez rappelé que vous aviez été nommé en mai dernier.

Pendant 10 ans, vous étiez député ministériel et, pendant 10 ans, on a vu l'Agence du revenu du Canada baisser de façon radicale la qualité de son service. Quatre fois sur cinq, quand les gens téléphonent à l'Agence, on leur donne de mauvaises informations, et le temps d'attente est deux fois plus long que prévu. Ça, c'est seulement ce qu'a dit la vérificatrice générale dans son plus récent rapport.

Comment se fait-il que, pendant 10 ans, alors que vous étiez député ministériel, votre gouvernement ait laissé la situation se détériorer d'une façon aussi honteuse pour tous les Canadiens?

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: Merci, monsieur Deltell. Ce n'est pas pour vous lancer des fleurs devant le Comité, mais j'ai beaucoup de respect pour vous. Nous avons siégé ensemble à des comités, et j'apprécie le travail que vous faites au nom des Canadiens.

Pour répondre à cette question, j'ai été nommé le 13 mai. Je crois en la responsabilisation. Vous m'avez vu prêter serment; je crois en l'avenir. Je crois fermement que l'on peut tirer des leçons du passé, mais j'étais responsable de l'ARC à compter du 13 mai. C'est pourquoi nous avons chargé l'ARC de proposer un plan de 100 jours. Nous avons réaffecté des ressources. Nous nous concentrons sur les points chauds, si l'on veut.

Par conséquent, pour moi, le passé, c'est le passé. Je me soucie de l'avenir. Je suis très confiant, et je pense que le plan de 100 jours affiche de très bons résultats. Quand nous avons lancé le plan de 100 jours, monsieur Deltell, on répondait essentiellement à 34 % des appels en 15 minutes. Nous avons plus que doublé ce chiffre. Je pense que nous faisons des progrès extraordinaires.

Encore une fois, cela me montre que si l'on assume ses responsabilités, si on se concentre, si on s'engage pleinement et que l'on « met du cœur à l'ouvrage », comme j'aime à le dire, pour corriger ce qui ne va pas et que l'on se demande ce qu'on peut faire pour y remédier, on peut obtenir des résultats.

• (1110)

Gérard Deltell: Je m'excuse...

L'hon. Wayne Long: Pour finir, j'ai hâte de voir cela. C'est pourquoi nous avons confié à l'ARC une mission qui va au-delà du plan de 100 jours. Ce plan est excellent, mais c'est une solution provisoire. J'aimerais aller plus loin que cela.

Je ne m'attarde pas sur le passé. Je ne suis pas vraiment ici pour parler de ce qui s'est passé et à quel moment. Je suis ici pour parler de ce qui se passe à partir de maintenant et à l'avenir.

[Français]

Gérard Deltell: En fait, ce que dit la vérificatrice générale n'est pas nouveau. C'est ça, le grand problème. En 2017, il y avait un rapport qui disait exactement les mêmes choses. Cependant, votre gouvernement, alors que vous étiez député ministériel, n'a rien fait.

Quel jugement portez-vous envers l'ancienne députée de Gaspésie qui a été pendant plus de sept ans ministre du Revenu national et qui, sous son regard libéral, n'a rien fait pour redresser la situation de l'Agence du revenu du Canada?

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: Encore une fois, avec respect, je ne peux pas parler de la direction de l'ARC qui était en poste avant que je ne sois nommé...

Gérard Deltell: A-t-elle été une bonne ministre, oui ou non?

L'hon. Wayne Long: Oui.

Gérard Deltell: D'accord. C'est votre genre.

[Français]

Revenons maintenant sur ce qui se passe aujourd'hui.

C'est la première fois que nous avons un secrétaire d'État responsable de l'Agence du revenu du Canada. Pourtant, il y avait un ministre des Finances qui s'occupait de l'Agence.

Depuis que vous êtes en poste, à combien de réunions du Conseil des ministres avez-vous assisté et combien de fois avez-vous pris des décisions exécutives?

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: En tant que secrétaires d'État, nous participons aux réunions du Cabinet. J'ai participé à de nombreuses réunions du Cabinet. En tant que secrétaire d'État, je me concentre sur l'ARC et les institutions financières.

Je rencontre régulièrement le commissaire et le sous-commissaire. J'ai établi une excellente relation de travail avec le président du Syndicat des employés de l'impôt, M. Marc Brière. Selon moi, il s'agit de créer la bonne culture.

J'ai aussi une petite expérience dans le hockey. La culture commence au sommet. La responsabilisation commence au sommet. Encore une fois, nous avons de bons échanges et nous cernons les problèmes. Mon objectif est de régler les problèmes que je vois.

Gérard Deltell: Êtes-vous un décideur exécutif ou devez-vous consulter le ministre des Finances, qui a le dernier mot? Avez-vous une véritable responsabilité de direction, oui ou non?

L'hon. Wayne Long: Oui.

Gérard Deltell: Combien de décisions avez-vous prises depuis que vous êtes secrétaire d'État?

L'hon. Wayne Long: En ce qui concerne l'ARC?

Gérard Deltell: Oui.

L'hon. Wayne Long: J'ai pris quelques décisions.

Gérard Deltell: À combien de réunions du Cabinet avez-vous participé? En tant que secrétaire d'État, vous ne faites pas partie du Cabinet.

L'hon. Wayne Long: Non, c'est faux. Je participe aux réunions du Cabinet.

[Français]

Gérard Deltell: Hier, nous avons posé des questions au secrétaire du Cabinet, et il nous a répondu que les secrétaires d'État ne peuvent participer aux réunions du Cabinet que lorsque des questions liées à leurs responsabilités sont abordées.

À titre de secrétaire d'État, vous n'êtes pas membre du Cabinet.

[Traduction]

Quelle est la différence entre...

L'hon. Wayne Long: Oui, c'est vrai.

Gérard Deltell: ... entre le ministre et vous, en tant que secrétaire d'État?

L'hon. Wayne Long: Je m'excuse. Je n'ai pas bien compris la question, monsieur Deltell.

[Français]

Gérard Deltell: Alors, je vais vous poser une question plus simple.

Vous avez dit tout à l'heure que vous aviez de l'expérience dans l'exploitation d'une petite entreprise — voilà qui est très intéressant — et que l'Agence du revenu du Canada devait être très correcte envers les petites entreprises.

Pourquoi l'Agence, selon certains rapports, a-t-elle laissé la firme Brookfield ne pas payer 5 milliards de dollars d'impôts qu'elle devait aux Canadiens?

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: Je suis responsable de l'ARC. Je m'efforce d'apporter des améliorations à l'ARC. Si vous parlez d'un dossier fiscal particulier, je ne vais pas faire de commentaires sur un cas particulier.

Gérard Deltell: Ce ne sont pas des bagatelles. On parle de Brookfield.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Deltell. Je suis désolé, mais votre temps de parole est écoulé. Vous aurez certainement l'occasion de revenir sur ces questions plus tard.

Monsieur Housefather, la parole est à vous pour six minutes.

Anthony Housefather (Mont-Royal, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je sais que mon ami M. Deltell est très au courant du fait qu'on ne peut pas parler en public avec le ministre à propos du compte de l'Agence d'un particulier ou d'une compagnie. C'est une question de confidentialité. On ne veut pas causer un litige ici, en comité. Ce serait épouvantable de demander ça au ministre.

● (1115)

[Traduction]

Monsieur Long, je suis très heureux de vous voir dans ce rôle. J'admire votre travail depuis 10 ans; nous avons travaillé ensemble sur un certain nombre de questions. Je pense que c'est une très bonne chose qu'un homme d'affaires assume ce rôle et qu'il considère l'ARC comme une entreprise qu'il doit bien gérer pour les Canadiens. Je sais que vous avez le courage de le faire. Ce nouveau gouvernement a nommé quelqu'un à ce rôle, qui réglera réellement les problèmes que l'ARC rencontrait bien avant 2015.

Comme mon collègue M. Deltell l'a dit, le rapport est assez accablant. Comme vous pouvez l'imaginer, nous avons tous deux rencontré des problèmes en tant que députés pendant des années. En fait, je suis choqué.

[Français]

Parfois, je reçois des appels de citoyens qui me disent que Revenu Québec est vastement supérieur à l'Agence du revenu du Canada en matière de service à la clientèle. J'ai dit ça à plusieurs ministres, l'un après l'autre. Maintenant, je suis très heureux que des mesures soient prises.

[Traduction]

Expliquez-moi comment le ton que vous donnez permettra de résoudre les problèmes à l'ARC.

L'hon. Wayne Long: Merci de ces aimables paroles. Je suis heureux de vous voir, monsieur Housefather.

Je crois sincèrement que le ton est donné par la direction. Je crois fermement en la culture. Je ne suis pas quelqu'un qui se contente des choses telles qu'elles sont. J'aime relever des défis, je cherche constamment à améliorer les choses et, bien sûr, à améliorer le service. Je m'en tiens toujours au dicton « s'arrêter, c'est faire un pas en arrière ».

Je sais que vous avez mentionné le rapport de la vérificatrice générale. Nous acceptons le rapport et nous acceptons les conclusions de la vérificatrice générale. Nous en tirerons des leçons, mais soyons clairs: les conservateurs en particulier se sont concentrés sur les 167 appels où 17 % des informations fournies étaient exactes.

Revenons sur ce point.

L'ARC reçoit 30 millions d'appels par an, dont 80 % portent sur la déclaration de revenus, et les autres 20 % concernent des renseignements généraux. La vérificatrice générale a elle-même dit que, dans les 80 % des questions relatives à la déclaration de revenus, le taux de précision était de 90 %, mais les questions portaient principalement sur des demandes de renseignements généraux. Il y a eu quelque 167 appels, c'est tout ce qui a été fait. L'ARC elle-même effectue 100 000 échantillonnages par an. La précision était essentiellement de 90 %.

Je dirais que 167 appels ne représentent pas le meilleur sous-échantillon. Je dirais également aux Canadiens qui nous regardent aujourd'hui d'appeler l'ARC. Ce sont des fonctionnaires de calibre mondial. Les centres d'appels emploient des personnes formidables. Elles fournissent des informations exactes. Je ne veux pas que les Canadiens pensent qu'ils ne reçoivent pas des informations exactes, car c'est le cas.

Encore une fois, nous acceptons le rapport de la vérificatrice générale. Il s'agissait de 167 appels qui ont été passés. Je pense que je préférerais de loin l'échantillon de 100 000 à celui de 167, alors je veux que les Canadiens sachent qu'ils obtiennent des renseignements exacts et rapides de l'ARC.

Anthony Housefather: Je suis d'accord avec vous. Quand on posait des questions précises sur la déclaration d'impôt d'une personne en particulier, le taux de réponses exactes relevé par la vérificatrice générale était beaucoup plus élevé que pour les questions générales.

Pour ce qui est des questions générales, je présume que l'on a aussi donné une formation améliorée et que l'on a consulté l'infor-

mation qui est transmise aux agents de l'ARC qui répondent au téléphone pour qu'ils puissent mieux répondre aux questions générales. N'est-ce pas?

L'hon. Wayne Long: Bien sûr.

Aucun agent de l'ARC n'arrive au travail en voulant donner de la mauvaise information ou en ne voulant pas répondre au téléphone. En fait, pendant toute la période de la pandémie de COVID, on s'est grandement appuyé sur ces travailleurs de calibre mondial; je ne sais pas où en seraient les Canadiens sans ces agents de l'ARC qui ont dispensé ces services.

C'est évident qu'ils veulent fournir l'information le plus rapidement possible, mais nous devons aussi les aider à y arriver. Nous devons nous assurer d'affecter les bonnes personnes aux bons endroits. Nous devons nous assurer de prolonger le contrat de 770 travailleurs. Nous allons réaffecter les ressources aux points chauds.

Encore une fois, nous acceptons les conclusions du rapport de la vérificatrice générale et nous en tirons des leçons. Nous continuerons de nous efforcer de nous améliorer et nous avons fait d'énormes progrès jusqu'à maintenant dans le cadre du plan de 100 jours.

• (1120)

Anthony Housefather: Me reste-t-il du temps, monsieur le président?

Le président: Il vous reste 30 secondes, monsieur.

Anthony Housefather: Je ne pourrai pas faire grand-chose en 30 secondes, donc merci beaucoup.

L'hon. Wayne Long: Je vous invite à poser une question brève.

Anthony Housefather: Qui va remporter la Coupe Stanley cette année?

L'hon. Wayne Long: Boston... non, il est préférable que je ne dise pas Boston.

Les Maple Leafs de Toronto.

Anthony Housefather: La bonne réponse, c'est Montréal.

Le président: Silence.

Il est évident que la Coupe va aux Canadiens.

[Français]

Monsieur Lemire, vous avez la parole pour six minutes.

Sébastien Lemire (Abitibi—Témiscamingue, BQ): Quand je regardais les matchs, je me disais que c'était Owen Nolan qui avait fait un tour du chapeau, mais c'est un autre débat.

Monsieur Long, merci d'être ici aujourd'hui. Selon moi, le rôle d'un ministre est évidemment d'être redevable au Parlement et de répondre aux questions des comités. Je salue votre présence, je sais que vous êtes un parlementaire redoutable durant la période des questions, par contre la présence du ministre des Finances et du Revenu national était essentielle pour nous. Je compte sur vous pour lui transmettre le message. Je l'ai vu ce matin, il était avec l'Assemblée des Premières Nations, mais il reste qu'il aurait dû se rendre disponible.

Dans le budget de 2024, votre gouvernement s'est engagé à investir 336 millions de dollars sur deux ans pour assurer le maintien des ressources en poste dans les centres d'appel et pour améliorer leur efficacité. Vous avez eu besoin, par ailleurs, d'un plan de 100 jours. On peut donc se demander à quoi les sommes auront servi.

Le plan de 100 jours, c'est un bel exemple de gestion à courte vue. On embauche des gens en période de crise et on les parachute à des lignes téléphoniques alors qu'ils ont très peu de formation. Comprendre des règles fiscales, ça demande énormément de temps et c'est très complexe. On ne peut pas former des gens à ce niveau en si peu de temps. On parle de contrats déterminés plutôt que d'engagements à long terme. C'est problématique, parce qu'on ne crée pas une capacité de compréhension suffisante. En bon québécois, disons que ces personnes sont garrochées là. C'est ce qui explique le taux de mauvaises réponses que les gens obtiennent. Ça prendrait normalement deux ou trois ans de formation. On a des stratégies à courte vue, plutôt que de maintenir l'expertise à long terme.

Pourquoi préfère-t-on économiser au détriment des fonctionnaires, plutôt que d'offrir un service de qualité aux Québécois et aux Canadiens?

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: Notre but est d'offrir un service de qualité aux Canadiens. Je pense que, en général, l'ARC a fait du très bon travail.

Je ne peux pas parler de l'affectation des ressources par le passé. Je suis un homme d'affaires, et je viens du secteur des affaires. Il arrive des moments où vous avez énormément d'effectifs, et vous les répartissez, au programme de résolution de problèmes, dans les centres d'appels destinés aux impôts des entreprises ou dans les centres d'appels pour les impôts des particuliers. Il y a toujours une cible mobile. Où affectez-vous vos effectifs et combien de personnes embauchez-vous?

N'oublions pas que l'ARC contrôle les recettes publiques. L'ARC perçoit les revenus. Nous nous assurons toujours d'avoir le nombre optimal d'agents pour servir les Canadiens, c'est la priorité, mais nous nous assurons aussi de la conformité et de réaliser des vérifications et ainsi de suite.

Je suis davantage préoccupé par la situation actuelle. Des questions sont manifestement restées sans réponse. Nous sommes descendus à 34 %. Nous avons prolongé les contrats d'environ 770 travailleurs. Présentement, nous réaffectons des ressources provenant d'ailleurs. Je pense que les résultats sont très prometteurs.

Je sais que votre question concernait le budget de 2024-2025, mais je me concentre davantage sur le budget de 2025 et l'avenir. Je demande des comptes à l'ARC. Nous avons une excellente relation professionnelle. Nous changeons la culture et nous allons rendre des comptes. Nous allons établir des objectifs et essayer de les atteindre.

Encore une fois, c'est toujours une cible mobile. Nous avons la période de redressement des déclarations T1. Ce sera bientôt la période des impôts. Il y aura toujours des points chauds, mais maintenant, nous nous concentrons. Nous savons ce qui s'en vient. Ce n'est une surprise pour personne. Nous savons que ce sera bientôt la période des impôts et nous savons que la période de redressement des déclarations T1 s'en vient, donc assurons-nous dès maintenant que nous avons bien affecté les ressources pour réduire les

embûches sur la route, disons. En travaillant en collaboration avec le commissaire et le commissaire délégué, je suis convaincu que nous les surmonterons et que tout sera plus facile à l'avenir.

Pour ce faire, il est question en partie du plan de trois à cinq ans, si je peux le mener à terme. Encore une fois, je viens du monde des affaires. J'ai siégé à de nombreux conseils traitant de divers enjeux et j'y ai fait des exposés. Si nous n'avons pas d'objectifs précis, nous n'arriverons à rien. Je veux m'assurer que nous avons un plan qui comprend des objectifs précis à atteindre dans trois ans et dans cinq ans. Je veux que nous soyons la norme par excellence au sein du G7. Je sais que nous pouvons y arriver.

Je suis très satisfait de notre nouveau système. Nous passons d'IBM à Bell. Je pense que l'avenir est très prometteur pour l'ARC.

● (1125)

[Français]

Sébastien Lemire: Je vous remercie de votre réponse. Je vous remercie aussi d'avoir donné votre perspective dans votre allocution d'ouverture. Le travail de 100 jours est important, mais, ce qui est plus important, c'est l'après. Je veux insister sur le fait qu'il est important que les nouvelles ressources engagées à l'Agence puissent s'engager à long terme. Ces personnes doivent pouvoir entrevoir leur emploi comme une perspective pour plusieurs années.

Je vais vous poser une question qui provient de M. Claude Flaman, qui est le président de la section locale de l'Alliance de la fonction publique du Canada en Abitibi-Témiscamingue. De fait, les bureaux décentralisés de l'Agence du revenu du Canada sont une chose positive. Les régions en profitent et nous vous remercions pour ça.

Le nombre d'employés dans les centres d'appels de l'Agence a diminué de plus de 2 000. Ce faisant, la norme de service n'est plus atteinte. En 2022-2023, l'Agence comptait sur plus de 7 000 employés pour son service à la clientèle et atteignait la norme de service.

Par la suite, il y a eu un boum démographique. Étant donné cette augmentation majeure de la population, on a demandé plus de services. Après ça, cependant, on a réduit le nombre de fonctionnaires.

Ce sont ces va-et-vient qui me préoccupent. En 2015, l'Agence comptait 40 059 employés. En 2024, c'était 59 155 employés. Il y a donc eu une hausse du personnel. On fait des embauches, on réduit le personnel, on fait des embauches, on réduit le personnel, et ainsi de suite.

Le plan que vous avez va-t-il apporter une pérennité et nous donner l'assurance que les emplois seront maintenus et qu'il n'y aura pas de réduction du personnel? Rappelons que, lorsqu'on réduit le nombre d'employés, on réduit aussi les services.

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: Je pense que les Canadiens n'oublieront jamais tout ce que l'ARC a dû faire pendant la période de la COVID. Évidemment, nous avons dû embaucher beaucoup d'employés à l'ARC pour verser aux Canadiens les prestations liées à la COVID. Évidemment, après la période de la COVID, le nombre d'employés a diminué. Encore une fois, selon moi, la cible est toujours un peu mobile. Quel est le bon nombre ou le mauvais? Au bout du compte, on voit où sont les points chauds. Il y a des normes de service. Si nous ne les respectons pas, nous devons comprendre pourquoi. Devrait-il y avoir une réaffectation?

Je suis très convaincu que ce n'est pas seulement une question d'effectif, mais aussi des systèmes qu'ils utilisent. C'est une question de changement, de faire la transition du système d'IBM vers le système de Bell. Il faut aller en amont et relever les points chauds. Il faut aider les Canadiens pour qu'ils n'aient pas à appeler. Comme je l'ai dit, dans les faits, 312 000 Canadiens ont dû appeler l'ARC pour faire déverrouiller leur compte. Cette situation à elle seule...

Le président: Merci, monsieur Long.

Je vous ai cédé le temps que n'avait pas pris M. Housefather pour vous permettre de donner une réponse complète.

Puisqu'il s'agit de notre deuxième série de questions, je vais être très strict sur le temps parce que j'aimerais pouvoir passer à la troisième.

Monsieur Kuruc, vous avez la parole pendant cinq minutes, allez-y.

Ned Kuruc (Hamilton-Est—Stoney Creek, PCC): Merci.

J'aimerais remercier tous les témoins d'être présents aujourd'hui.

Je vais commencer par m'attaquer à cette question. Il y a la théorie, puis il y a la réalité.

En théorie, monsieur le secrétaire Long a déjà déclaré que l'ARC était de « calibre mondial » et que ce serait « plus facile à l'avenir », et il a convenu que l'ancienne ministre avait fait « du bon travail ».

Maintenant, passons à la réalité; la vérificatrice générale a remis un rapport cinglant. En septembre, monsieur le secrétaire Long a lui-même dit « Nous avons touché le fond. La situation ne peut pas être pire qu'elle ne l'est actuellement. » Je dirais que c'est même pire.

J'aimerais seulement dire qu'il y a la théorie, puis que ça, c'est la réalité dans les faits. Ce que je trouve un peu inquiétant, c'est que monsieur le secrétaire Long contestait certaines choses dans le rapport de la vérificatrice générale. J'aimerais seulement savoir si vous êtes d'accord avec ce qui est indiqué dans le rapport de la vérificatrice générale, oui ou non?

L'hon. Wayne Long: J'accepte ce qui est y indiqué.

• (1130)

Ned Kuruc: Ma question était: êtes-vous d'accord avec ce qui est indiqué dans le rapport?

L'hon. Wayne Long: J'accepte le rapport. Je peux formuler...

Ned Kuruc: Encore une fois, monsieur...

L'hon. Wayne Long: ... une objection à cela...

Ned Kuruc: Excusez-moi, monsieur. C'est moi qui ai la parole. J'aimerais revenir à...

Je comprends que vous acceptiez le rapport. Nous devons tous accepter le rapport. Ma question est très claire, monsieur. Êtes-vous d'accord avec la vérificatrice générale quant à ce qu'elle a indiqué dans son rapport au sujet de l'ARC?

L'hon. Wayne Long: Personne ne veut recevoir un rapport qui le remet en question. Il est évident que les travailleurs se sentent visés personnellement. Je sais...

Ned Kuruc: Monsieur, encore une fois, en septembre, vous avez dit « Nous avons touché le fond. La situation ne peut pas être pire qu'elle ne l'est... actuellement. » Je dirais que c'est pire que ça. Puis vous avez parlé de « calibre international » et dit que ce serait

« plus facile à l'avenir », et vous êtes d'accord pour dire que l'ancienne ministre a fait « du bon travail ». Puis vous contestez le rapport.

Encore une fois, j'aimerais vous poser cette question: êtes-vous d'accord avec le rapport de la vérificatrice générale?

L'hon. Wayne Long: J'accepte le rapport.

Ned Kuruc: Monsieur, ce n'est pas ce que je...

L'hon. Wayne Long: Je peux vous donner...

Ned Kuruc: Respectueusement, je respecte le fait que vous êtes secrétaire. Vous occupez ce poste depuis 11 ans et vous êtes un gentleman. J'ai aimé vous entendre dire dans vos déclarations liminaires que vous rendriez des comptes et que vous êtes franc. Mais s'il vous plaît, monsieur, acceptez-vous le rapport de la vérificatrice générale, oui ou non?

L'hon. Wayne Long: Oui, je l'accepte.

Ned Kuruc: Merci beaucoup, monsieur.

Maintenant, êtes-vous d'accord avec le rapport?

L'hon. Wayne Long: Vous venez de me demander si je l'acceptais.

Ned Kuruc: Vous avez répondu oui. Nous avons maintenant établi que vous l'acceptiez, donc vous n'avez pas besoin de dire que vous l'acceptez.

L'hon. Wayne Long: C'est ce que vous venez de me demander. Je suis d'accord avec vous, je l'accepte.

Des députés: Ha, ha!

Ned Kuruc: Êtes-vous d'accord avec le rapport de la vérificatrice générale?

L'hon. Wayne Long: Écoutez, il y a différentes recommandations dans le rapport.

Je présume que vous l'avez lu?

Ned Kuruc: Oui, en effet, monsieur, et je présume que vous l'avez lu vous aussi.

L'hon. Wayne Long: Donc, selon moi...

Ned Kuruc: C'est moi qui ai la parole, monsieur, et, respectueusement, je vous demande si vous êtes d'accord avec le rapport de la vérificatrice générale, oui ou non? Veuillez répondre à la question.

L'hon. Wayne Long: J'accepte le rapport.

Ned Kuruc: Monsieur, ce n'est pas la question que je vous ai posée. Pour être honnête avec vous, les gens rigolent et nous passons un bon moment à parler de hockey. C'est une question sérieuse, et je vais vous dire pourquoi. Je n'ai pas encore parlé de l'autre point, et j'aimerais pouvoir le faire.

Comme vous le savez, monsieur, des gens se présentent à mon bureau de circonscription et ils ne sont pas contents. Un article du *Globe and Mail* vient tout juste d'être publié dans lequel il est indiqué que, pour ce qui est du crédit d'impôt pour personnes handicapées, l'ARC accuse toujours un retard de trois à six mois.

Assez rigolé. Êtes-vous d'accord avec le rapport de la vérificatrice générale, oui ou non, monsieur?

L'hon. Wayne Long: J'ai une opinion différente du rapport. Honnêtement, je ne peux pas vraiment répondre par oui ou non. Ce qui me dérange, c'est que l'on s'est servi d'un sous-échantillon de 167 appels.

Ned Kuruc: Vous n'êtes donc pas d'accord avec le rapport, c'est bien ça?

L'hon. Wayne Long: Je n'accepte simplement pas les conclusions de la vérificatrice générale à cet égard.

Ned Kuruc: Êtes-vous d'accord avec le rapport de la vérificatrice générale, oui ou non?

L'hon. Wayne Long: Je n'accepte pas le rapport.

Ned Kuruc: Êtes-vous d'accord avec le rapport?

L'hon. Wayne Long: Certaines parties oui, d'autres non.

Ned Kuruc: Très bien.

Le président: Il vous reste environ 30 secondes, monsieur Kuruc.

Ned Kuruc: Le crédit d'impôt pour personnes handicapées devrait prendre deux mois. Est-ce bien cela? Est-ce l'objectif du plan de 100 jours?

L'hon. Wayne Long: Oui, à l'heure actuelle, nous sommes à 10 semaines et demie et cela devrait être 8.

Ned Kuruc: Et cela avance...

Le président: Excusez-moi, le temps est écoulé.

C'est maintenant au tour de Mme Yip pendant cinq minutes, allez-y.

Jean Yip (Scarborough—Agincourt, Lib.): Monsieur le secrétaire Long, je suis contente de vous voir ici et j'apprécie vos commentaires sur la reddition de comptes et aussi l'enthousiasme dont vous faites preuve dans vos réponses ici aujourd'hui.

L'hon. Wayne Long: Merci. C'est un privilège d'être ici.

Jean Yip: Je le dis pour les Canadiens qui nous regardent, vous avez brièvement évoqué le plan de 100 jours. Pourriez-vous nous en dire davantage sur ce qu'est exactement ce plan de 100 jours?

L'hon. Wayne Long: Bien sûr.

Le but du plan de 100 jours, c'est de mettre l'accent sur le défi auquel fait face l'Agence du revenu Canada. Comme je l'ai dit dans ma déclaration liminaire, nous avons tous entendu des électeurs et nous en avons reçu dans nos bureaux. Ils étaient venus pour se plaindre: « J'ai attendu en ligne » ou « J'ai attendu pendant des heures », et ainsi de suite. Comme vous le savez, ce n'est pas ce que nous voulons. Ils ne veulent pas cela. Les employés de l'ARC ne veulent pas cela.

Le ministre Champagne et moi-même avons rencontré le commissaire Hamilton et le commissaire délégué et leur avons dit: « Écoutez, concentrons-nous sur un objectif. Examinons ensemble les problèmes que nous voyons. »

Le premier objectif est d'améliorer la capacité à répondre aux appels. C'est bien entendu la solution la plus facile, comme j'aime le dire. Améliorons la qualité du service quand les gens appellent. Comment faire? En affectant plus de personnel à cette tâche. Nous avons prolongé les contrats de 770 personnes, environ, et nous les avons embauchées pour augmenter le nombre d'employés. Trente-quatre pour cent des personnes qui appelaient recevaient une réponse dans les 15 minutes. À l'heure actuelle, nous avons doublé ce chiffre. C'était le premier objectif.

Le deuxième objectif était d'élargir les options de service numérique. Encourageons les gens à faire en ligne ce qui, autrement, les obligerait à passer des heures au téléphone, ce qui est frustrant. Comme je l'ai déjà dit, il s'agit de pouvoir débloquer son compte,

effectuer un paiement ou s'inscrire pour toucher à l'Allocation canadienne pour enfants.

Une autre chose qui me semble très prometteuse — nous l'avons constaté dans nos bureaux, à IRCC — est le retour d'appels téléphoniques. J'aime beaucoup le retour d'appels téléphoniques. J'ai vu dans nos bureaux, pendant des années, certains de nos collègues rester en attente quand ils essayaient de joindre IRCC. Aujourd'hui, les gens prennent un rendez-vous. IRCC le voit. La personne à l'autre bout du fil sait quand elle recevra l'appel. Elle peut mieux se préparer. La bonne personne peut appeler et donner les bonnes informations. Je crois que le retour d'appels téléphoniques est très important. Nous faisons actuellement un projet pilote pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Je pense que c'est très prometteur.

Troisièmement, examinons les facteurs qui motivent les appels en amont. Voyons ce que nous pouvons faire pour éviter que les gens aient à faire tout cela.

Quatrièmement, la modernisation; accélérons-la. Je suis d'ailleurs très enthousiaste à ce sujet. Nous sommes en train de passer d'IBM à Bell. Le contrat avec IBM était d'une durée de 10 ans et a été signé en 2015 ou 2016, je crois. Nous passons maintenant à Bell. Nous parlons d'accélérer la modernisation. J'ai toujours pensé que nous allions le faire au début de 2027, mais nous sommes en avance.

Comme en a convenu le commissaire délégué, nous allons effectivement passer à Bell en 2026. Trente millions d'appels transitent par ce système. Imaginez un système plus moderne, doté de l'intelligence artificielle, flexible; un système qui sera bien meilleur que notre ancien système. IBM a fait du bon travail, mais nous passons à un nouveau système.

Je trouve très encourageant que l'on se concentre sur ces aspects. Je reviens à ma vie de hockeyeur. Si les choses ne tournent pas rond, nous réunissons les entraîneurs et le directeur général et nous leur demandons ce qui ne va pas. Est-ce dans les vestiaires? Est-ce ici? Est-ce là? Qu'est-ce qui ne va pas?

C'est ce que nous faisons aujourd'hui. Je suis un petit entrepreneur dans l'âme. C'est de là que je viens. Encore une fois, je ne traite certainement pas cela comme une petite entreprise, mais nous identifions les problèmes, nous les étudions et nous allons demander aux responsables de les régler. C'est ce que nous faisons.

• (1135)

Le président: Vous avez cinq secondes pour poser une question très rapidement.

Jean Yip: Les réponses aux appels concernant les entreprises se sont-elles améliorées? Cela fait-il partie des 70 % ou s'agit-il de statistiques à part?

L'hon. Wayne Long: En ce qui concerne les appels concernant les entreprises, il s'agirait de statistiques à part.

J'ai visité un centre d'appels il y a quelques semaines et j'ai discuté avec les employés syndiqués qui répondent aux appels. Ils font un excellent travail. Je demanderai peut-être des précisions au commissaire délégué à ce sujet. Est-ce que...

Le président: Nous devons y revenir. Je suis certain que vous en aurez l'occasion, mais nous avons dépassé le temps imparti.

L'hon. Wayne Long: D'accord. Ce n'est pas grave.

Le président: Je voulais au moins vous donner l'occasion de répondre, mais je suis sûr que cette question sera reprise et que vous le pourrez.

[Français]

Monsieur Lemire, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Sébastien Lemire: Merci, monsieur le président.

Monsieur Long, vous êtes un ancien dirigeant de hockey. Vous parlez en métaphores de hockey. Je peux quand même vous suivre.

Je vous comprends de vous placer à la contre-attaque, mais il reste que les citoyens sont pris dans une trappe. Ils nous l'ont rappelé à de nombreuses reprises.

Le problème aussi, c'est que l'arbitre donne des punitions seulement à une des deux équipes. Cet arbitre qui donne des punitions au gouvernement, c'est la vérificatrice générale qui joue son rôle.

En fait, par vos propos et par les interventions très habiles de mon collègue M. Kuruc, vous rejetez une très grande partie du rapport de la vérificatrice générale, dont le rôle est de soulever ces éléments pour défendre les droits des citoyens qui ont été lésés en ce qui a trait à vos services.

Le commissaire de l'Agence, Bob Hamilton, minimisait un bon nombre des faits reprochés à l'Agence, notamment en mentionnant, comme vous l'avez d'ailleurs sous-entendu tantôt, que 130 000 appels avaient été écoutés à des fins d'évaluation de la qualité. Il ne comprenait pas ce que la vérificatrice générale disait ni comment elle en était arrivée à ce résultat. De fait, un article de *La Presse* paru en mai 2025 rapportait que des employés de l'Agence, sous le couvert de l'anonymat, avaient souligné que la qualité du service et la formation étaient inadéquates.

Qu'est-ce que vous rejetez dans le rapport de la vérificatrice générale, précisément? Nous avons besoin de le comprendre, en tant que membres de ce comité.

• (1140)

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: Je crois que c'est assez clair. Le problème que j'ai eu avec le rapport de la vérificatrice générale — et nous acceptons ce rapport —, c'est qu'il utilise un sous-échantillon de 167 appels pour dépeindre l'ensemble de l'ARC comme si elle fournissait de mauvaises informations.

Premièrement, ces appels n'étaient pas liés à des dossiers fiscaux. Il s'agissait de demandes de renseignements généraux. Voici un exemple concret: si quelqu'un appelait et disait « la période de déclaration se termine le 30, mais le 30 est un dimanche »... lundi est le premier. S'il avait dit « le 30, dimanche », cela aurait été considéré comme une information inexacte.

Encore une fois, cela m'a attristé de savoir que les Canadiens recevaient le message selon lequel l'ARC donne de mauvaises informations. « N'appellez pas l'ARC. Vous n'arriverez pas à joindre personne. » Ce n'est tout simplement pas vrai. Nous en sommes actuellement à un point où au moins 75 % des personnes obtiennent une réponse dans les 15 minutes. C'est un fait. C'est ce qui se passe, et ces personnes obtiennent des informations exactes.

La vérificatrice générale doit nous obliger à rester vigilants, nous et les autres organismes gouvernementaux. Personne n'aime voir un

rapport comme celui-là, mais nous l'acceptons, nous en tirons des enseignements et nous nous améliorons.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Je donne maintenant la parole à M. Stevenson.

[Traduction]

Allez-y pour cinq minutes, s'il vous plaît.

William Stevenson (Yellowhead, PCC): Merci, monsieur, mais cinq minutes ne suffiront pas, loin de là. Je pourrais passer toute la journée à poser toutes mes questions, puisque j'ai eu une pratique publique pendant 26 ans.

Certaines des choses que vous avez dites me posent problème, mais commençons par le début. Mon collègue ici présent parlait du rapport. Permettez-moi de reformuler: vous avez dit que vous acceptiez certaines des conclusions.

Acceptez-vous les recommandations que vous a faites la vérificatrice générale?

L'hon. Wayne Long: Je dirais, globalement, oui.

William Stevenson: D'accord.

Vous avez également dit tout à l'heure que « la responsabilité ultime » vous appartient. Nous avons eu...

L'hon. Wayne Long: En effet, elle m'appartient depuis le 13 mai.

William Stevenson: Je sais. Je ne vous tiendrai pas responsable de tous les problèmes du passé, mais vous avez dit que votre ancienne ministre était une bonne ministre. Là encore, je suis en désaccord.

Revenons sur un point qui a été soulevé pendant une réunion précédente du Comité. On a dit qu'il y avait une différence entre ce que fait le ministère, ce que font les organismes et qui en est responsable.

À l'avenir, diriez-vous que vous serez responsable de toutes les décisions prises au sommet et de certaines des décisions prises par l'ARC?

Il y avait une différence dans ce que nous faisons.

L'hon. Wayne Long: Il y a évidemment le côté ministère et le côté organisme. Je dirais qu'il y a une séparation claire. Nous entretenons d'excellentes relations de travail avec le commissaire et le commissaire délégué. Nous travaillons ensemble. Nous établissons les priorités. Ils nous présentent des options et des plans, mais c'est le commissaire Hamilton qui est responsable et...

William Stevenson: D'accord, c'est...

L'hon. Wayne Long: ... dirige l'ARC. Je pense que nous le savons tous.

William Stevenson: Les comptables professionnels agréés doivent toujours, chaque année, suivre un certain nombre d'heures de perfectionnement professionnel, et j'ai moi-même participé à bon nombre de ces formations. La première chose qui a toujours été dite, ces dernières années, c'est que, si vous réussissez et que vous vous lancez, alors... Oui, vous avez peut-être changé cela, changé les dates maintenant, mais nous sommes en basse saison, la période la plus calme de l'année, donc nous verrons bien ce que cela donnera au printemps.

• (1145)

L'hon. Wayne Long: En effet, oui.

William Stevenson: Ils disent toujours que la première chose à faire est de noter le numéro d'identification de l'agent afin de pouvoir le rappeler, car, 9 fois sur 10, nous rappellerons deux heures plus tard et nous obtiendrons une réponse différente. C'est toujours pour nous assurer que nous obtenons la bonne... Si nous n'obtenons pas la réponse que nous souhaitons, nous rappelons, souvent, et nous tombons sur une autre personne, qui nous donne une réponse différente.

Je crois que vous allez devoir suivre une formation à ce sujet. La vérificatrice générale a entre autres parlé — et le ministère nous a donné des informations différentes à ce sujet — de la manière dont ils calculent le nombre d'heures de formation dont bénéficient les employés du centre d'appels.

Avez-vous alloué plus de temps et de ressources à la formation des agents qui répondent aux questions?

L'hon. Wayne Long: Il est clair que les employés de l'ARC sont formés, affectés et détachés, et qu'ils passent d'un service à un autre, et il est évident que le programme de formation est essentiel. Cela peut prendre quelques jours, vous savez. Cela peut prendre quelques semaines, mais, si je le peux, je demanderais au commissaire délégué ses commentaires sur le programme de formation.

[Français]

Jean-François Fortin (commissaire délégué, Agence du revenu du Canada): Effectivement, la formation est un élément très important de nos activités. Chaque fois que nous embauchons de nouvelles personnes, elles suivent un entraînement qui dure plusieurs semaines. Il y a aussi de la formation continue, comme vous le mentionnez, pour les...

[Traduction]

William Stevenson: Je sais ce qui s'est passé. C'est simplement...

[Français]

Jean-François Fortin: Oui, nous allons continuer d'améliorer la formation et d'y porter une attention particulière. Nous allons non seulement continuer de bien former nos gens, mais aussi utiliser des technologies et des outils pour leur permettre d'avoir...

[Traduction]

William Stevenson: D'accord, je vais bientôt manquer de temps. Je voudrais aborder un dernier point.

Vous avez dit que vous étiez très enthousiaste à propos de la modernisation des fonctionnalités. Je dirais que cela a plutôt été un problème, par exemple, pour un praticien indépendant qui s'occupe d'agriculteurs âgés de plus de 80 ans...

Le président: Monsieur Stevenson, quelle est votre question?

William Stevenson: Que comptez-vous faire dans le cadre de cette modernisation pour ceux qui ne sont pas techniquement en mesure de...? Vous avez supprimé les déclarations sur papier pour la TPS et vous imposez des amendes très lourdes aux personnes âgées qui n'ont pas d'ordinateur. Comment comptez-vous aider les personnes qui se voient infliger des amendes pour cette raison?

L'hon. Wayne Long: Le passage à la modernisation et au nouveau système, d'IBM à Bell, est un défi. C'est nécessaire. Nous savons tous — je trahis mon âge ici — que l'IA occupe une place de plus en plus importante dans nos vies, mais il y aura toujours un

centre d'appels performant, bien doté en personnel et dynamique où les Canadiens pourront appeler et obtenir une réponse. Je pense que le fait que nous soyons passés de 34 % à plus de 74 % en 100 jours, 94 jours pour être précis, est un résultat très positif jusqu'à présent.

William Stevenson: Cela ne les aide pas à remplir leur déclaration...

Le président: Merci beaucoup. Nous allons maintenant passer à un autre intervenant. Vous aurez l'occasion d'y revenir.

Monsieur Long, vous pourrez également reprendre la parole plus tard, si vous le souhaitez.

Monsieur Osborne, vous avez la parole pour cinq minutes, je vous en prie.

Tom Osborne (Cape Spear, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Long, lorsque j'ai été élu, des électeurs nous appelaient pour nous faire part de leurs préoccupations. Je dirais que la situation s'est considérablement améliorée grâce à votre plan de 100 jours.

Je sais que Mme Yip vous a interrogé sur votre plan de 100 jours. Vous avez d'ailleurs évoqué, dans votre déclaration liminaire, la poursuite des améliorations et votre vision de l'avenir de l'organisme. Je me demandais simplement si vous aviez besoin d'un peu plus de temps pour nous parler des améliorations apportées à l'organisme et de votre vision de son avenir.

• (1150)

L'hon. Wayne Long: Je remercie mon collègue du caucus de l'Atlantique de la question.

L'ARC gère les revenus de notre pays. Il y a un certain préjugé rattaché à l'ARC parce que c'est elle qui perçoit nos taxes et nos impôts et que nous n'aimons pas l'appeler, ou, quand elle nous appelle, nous croyons parfois que cela n'annonce rien de bon, et ainsi de suite. C'est une chose. Ensuite, il y a des gens qui doivent l'appeler et qui doivent ensuite patienter pendant une heure, une heure et demie ou encore plus longtemps avant que quelqu'un réponde.

En tant que députés, nous l'avons tous entendu; nous l'avons tous vu; nous l'avons tous vécu. Et ce, bien avant que j'aie le privilège de prêter serment. Même lorsque je n'étais qu'un simple député de ma circonscription, je savais qu'il y avait des problèmes.

Peu de temps après, j'ai eu l'immense privilège de prêter serment en tant que secrétaire d'État — évidemment, je représente l'ARC — et des députés m'ont parlé des longs temps d'attente pour le service de résolution des problèmes. Vous devriez recevoir une réponse dans les cinq jours. Le problème devait être réglé dans les 15 jours. Eh bien, ce n'était pas cinq jours. C'était 35 jours, ce qui m'a vraiment surpris.

Ils disent que les problèmes finiront toujours par remonter à la surface, donc nous nous sommes dit: « D'accord, il y a un problème. » J'ai discuté avec le ministre Champagne, le commissaire et le commissaire délégué. Nous avons dit: « Écoutez, nous savons que nous avons des fonctionnaires de classe mondiale. Des personnes formidables travaillent pour nous. Elles ne veulent pas fournir un mauvais service. Elles ne veulent pas fournir leurs services avec du retard. Elles veulent répondre au téléphone, mais il y a un problème. » Nous avons décidé de mettre l'accent sur ce problème et de nous mettre au travail.

Nous avons élaboré un plan de 100 jours. Nous nous sommes réunis. Nous recevons des mises à jour. Je crois que, pour la première fois depuis longtemps, nous avons une certaine orientation. Nous savons où nous allons. Nous savons sur quoi nous nous concentrons. Nous savons ce qu'il faut cerner.

Pour commencer, puisque nous savions que les temps d'attente étaient trop longs, nous avons décidé de réaffecter les employés. Nous avons prolongé les contrats de près de 800 employés contractuels pour qu'ils continuent de répondre au téléphone et avons réaffecté certaines ressources ici et là. Nous avons vu les chiffres augmenter. Maintenant, de 74 à 75 % des appels sont traités dans les 15 minutes.

Puis, nous avons examiné d'autres éléments problématiques. Le commissaire délégué m'avait dit un jour qu'il y avait, je crois, 312 000 personnes qui téléphonaient simplement pour débloquer leur compte. Je lui ai dit: « Essayons de régler ce problème. Voyons si nous pouvons le faire en ligne. Examinons les autres options qui s'offrent à nous qui feraient en sorte que les gens n'aient pas à nous appeler. Expliquons aux Canadiens quelles choses peuvent être réglées par téléphone. Encourageons les gens à utiliser MonARC. Ils peuvent en faire plus sur MonARC. »

Je ne serai jamais satisfait. C'est dans ma nature. Je vais toujours chercher à améliorer les choses. Je vais toujours dire « C'est fantastique. Notre plan de 100 jours est presque terminé. C'est selon moi un succès », mais je pense aussi aux jours 101 à 1 500. Je regarde où nous allons, ce que nous faisons, et ce que nous pouvons faire pour offrir un bon service aux Canadiens.

Les Canadiens méritent un service rapide et de qualité. Ils méritent d'obtenir leurs remboursements. Ils méritent d'avoir des informations exactes, et nous y travaillons.

Comme je l'ai dit, je crois que cela montre que si vous créez une bonne culture, si vous dites que vous êtes responsable et redevable de cela depuis le 13 mai... Je vais vous tenir responsables, vous et le commissaire. Nous allons travailler ensemble. Nous allons collaborer avec le syndicat. Nous n'allons pas nous opposer à lui. Nous allons travailler avec Marc Brière et le SEI pour trouver des solutions.

Le président: Merci.

Votre temps est écoulé, monsieur Osborne.

Je pense qu'on peut s'arrêter là. J'essaie de permettre le plus de tours possible.

Je vais réduire les temps, pour la troisième série de questions.

[Français]

Les députés du gouvernement et de l'opposition officielle auront quatre minutes, tandis que M. Lemire aura deux minutes seulement.

Monsieur Deltell, vous avez la parole pour quatre minutes.

• (1155)

Gérard Deltell: Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur le secrétaire d'État, je veux revenir sur deux déclarations un peu navrantes que vous avez faites tout à l'heure.

D'abord, vous avez dit que l'ancienne ministre avait fait du bon travail. Êtes-vous sérieux, monsieur le secrétaire d'État? Le premier ministre l'a congédiée du Cabinet, et les gens de la Gaspésie l'ont

congédiée de la Chambre des communes. Vous rendez-vous compte que vous êtes le seul à défendre quelque chose d'indéfendable?

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: Je crois que tous ceux qui servent — tous les élus qui siègent à la Chambre et représentent leurs électeurs — font de leur mieux. Nous sommes tous dans le même bateau. Nous représentons tous les Canadiens. Certains d'entre nous ont eu le privilège de servir au sein du Cabinet ou en tant que secrétaires d'État ou secrétaires parlementaires, ou encore dans des comités. J'essaie de partir du principe que tout le monde fait de son mieux. Je sais que vous faites la même chose. Je ne dirais jamais que quelqu'un n'a pas fait du bon travail. Les gens qui siègent au Cabinet ou qui occupent un poste dans un ministère ont de lourdes responsabilités. Je crois qu'ils ressentent le poids de ces responsabilités. Je ne suis pas ici pour juger si quelqu'un a fait du bon ou du mauvais travail.

Gérard Deltell: D'accord. Le premier ministre a fait son choix — c'est bien —, tout comme les gens de la Gaspésie. Laissez-moi vous dire, monsieur Long, que vous entendre défendre l'indéfendable est navrant.

Ce n'est pas une attaque personnelle contre la personne concernée. La vérificatrice générale s'est montrée très sévère quant aux résultats obtenus par cette administration. Vous avez dit la même chose. Vous souvenez-vous de ce que vous avez dit? Vous avez dit: « Nous avons touché le fond. La situation ne peut pas être pire qu'elle ne l'est actuellement. » Vous avez même touché plus bas que le fond.

[Français]

Vous êtes plus sévère que la vérificatrice générale. Alors, pourquoi n'êtes-vous pas capable de dire clairement que vous êtes d'accord sur les conclusions de la vérificatrice générale?

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: Non, ce n'est pas du tout mon opinion. Je crois que je suis reconnu pour dire ce que je pense, parfois à mon avantage et parfois à mon détriment.

Le rapport de la vérificatrice générale a été publié avant que je prête serment. J'ai prêté serment le 13 mai. Je crois que c'est clair; peut-être que j'aurais dû choisir plus judicieusement mes mots, mais, au bout du compte, les choses n'allaient pas bien, et je l'ai reconnu. Dans son rapport, la vérificatrice générale a dit que 17 % des Canadiens recevaient des informations exactes, et je l'ai accepté. Je pourrais dire, eh! attendez un peu, comme je l'ai dit plus tôt...

Gérard Deltell: Êtes-vous d'accord?

L'hon. Wayne Long: Monsieur Deltell, je me concentre sur ce que je peux contrôler. Ce que je peux contrôler, c'est ma contribution, mon orientation et mon plan pour l'ARC depuis le 13 mai.

Gérard Deltell: Pourrais-je vous suggérer...

L'hon. Wayne Long: Nous pouvons parler du passé, mais ce qui m'importe, c'est l'avenir. Je travaille à bâtir l'ARC et à faire partie d'une équipe qui est un modèle d'excellence pour les pays du G7.

Gérard Deltell: Si vous me le permettez, monsieur le secrétaire d'État, je vous suggère d'utiliser le même vocabulaire que quand vous étiez député, comme vous l'avez fait au cours des 10 dernières années. Vous avez dit « Nous avons touché le fond. La situation ne peut pas être pire qu'elle ne l'est actuellement. » Je dirais que c'est encore plus bas que le fond. C'étaient les mots d'un député. Gardez ce vocabulaire, pas celui d'une situation inacceptable.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Comme j'aime toujours terminer par une intervention d'un député ou d'une députée du gouvernement, je vais tout de suite donner la parole à M. Lemire pour deux minutes.

Sébastien Lemire: Merci, monsieur le président.

Le rapport de la vérificatrice générale, que vous n'aimez pas particulièrement, nous l'avons bien compris, met aussi en lumière un problème systémique concernant l'évaluation de rendement des agentes et des agents qui répondent aux appels. Ainsi, un employé peut obtenir la note de passage à son évaluation s'il respecte l'horaire de travail, s'il quitte son poste au bon moment pour sa pause, s'il raccroche rapidement, s'il répond très rapidement à la question, s'il a un bon comportement, c'est-à-dire s'il ne s'énervé pas, s'il communique bien et s'il respecte les politiques de l'Agence, et ce, même s'il ne donne pas de bonnes réponses, comme c'est le cas dans 80 % des cas, bien que vous rejetiez cette affirmation. S'il fait tout ça, l'employé va obtenir la note de passage et il aura donc accès à des promotions, entre autres.

Il y a un problème là-dedans, selon moi. Dans l'évaluation du rendement, on ne valorise pas l'exactitude des réponses données; on valorise le cadre de fonctionnement. On évalue si l'employé raccroche rapidement, par exemple. C'est probablement ce qui explique tout le problème qu'on vit quant à l'exactitude des réponses et la qualité du service. Les citoyens doivent rappeler plusieurs fois, ce qui fait augmenter le volume d'appels aux lignes téléphoniques.

Dans la grande réforme que vous voulez instaurer à l'Agence du revenu du Canada, monsieur Long, l'évaluation des employés va-t-elle faire partie des changements qu'il sera nécessaire d'apporter?

• (1200)

[Traduction]

L'hon. Wayne Long: Je dirais oui, pour ce qui est de l'évaluation des employés. Comme vous l'avez souligné, certaines choses ont plus de poids que d'autres. Pourrions-nous et devrions-nous les modifier? Oui.

Avec votre permission, j'invite le commissaire délégué à répondre.

[Français]

Jean-François Fortin: En effet, j'aimerais ajouter un mot pour mentionner que, chaque fois que nous faisons l'objet d'un rapport d'un vérificateur général, nous voulons en tirer profit et voir comment nous pouvons améliorer les choses.

Dans le cas présent, l'un des éléments que nous voulons améliorer est justement de mettre l'accent sur l'exactitude des réponses. Nous voulons y voir pendant la formation, mais nous allons aussi voir si nous pouvons en tenir compte davantage dans les évaluations des employés, pour faire en sorte d'accorder plus d'importance à cet élément.

Sébastien Lemire: Merci beaucoup.

Le président: Merci.

La prochaine et dernière intervenante est Mme Tesser Derksen.

[Traduction]

Vous avez quatre minutes. Merci.

Kristina Tesser Derksen (Milton-Est—Halton Hills-Sud, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur le secrétaire d'État, merci d'être ici et de fournir des réponses et des informations détaillées à nos questions. Vous pouvez vous détendre un peu. Je ne vais pas essayer de vous pousser à donner des réponses incroyablement simplistes à des questions très complexes.

Comme vous, j'ai reconnu qu'il y avait de sérieux problèmes dans le passé. Je reconnais qu'il y a une solution. Je veux vous parler de cette solution, particulièrement pour ce qui est du plan après les 100 premiers jours. Quel est le plan pour poursuivre la modernisation?

Plus précisément, je m'intéresse aux discussions que vous pourriez avoir avec d'autres ministères au sujet de l'intelligence artificielle ou de la transformation du gouvernement.

L'hon. Wayne Long: Nous collaborons évidemment avec d'autres ministères. Le stratagème Chauffeur inc. en est un excellent exemple. Je crois que nous sommes tous au courant de ce problème. Nous travaillons avec le ministère des Transports. Nous travaillons avec Emploi et Développement social Canada. Nous continuons notre collaboration avec d'autres ministères.

Ce qui m'emballe le plus, c'est... Quel était le nom de notre robot conversationnel? C'était Charlie le robot conversationnel? Eh bien, il a maintenant été remplacé par un robot conversationnel plus avancé alimenté par l'IA générative. Je crois que ceux parmi nous qui achètent des choses en ligne l'ont vu. Le robot conversationnel vous dit de ne pas hésiter à lui poser des questions et ainsi de suite. Par exemple, nous avons acheté des stores pour la maison sur le site d'une entreprise. Un robot conversationnel est venu nous aider et c'était incroyable. Il vous suffit de taper et il vous répond.

Plus c'est efficace... plus il y a d'information et plus les robots conversationnels alimentés par l'IA sont performants, moins les gens auront besoin de rester en ligne ou d'appeler l'ARC. Je suis réellement emballé par la migration du système d'IBM vers le système de Bell. Nous allons peut-être devoir le tester un peu, mais nous allons commencer à le mettre à l'essai dans les prochains mois. Je crois que c'est très prometteur.

Nous recevons 30 millions d'appels. Par ailleurs, nous enregistrons 75 millions de visites en ligne par an. C'est le volume de visites que reçoit l'ARC. Imaginez un système modernisé, faisant davantage appel à l'IA, que les Canadiens pourront appeler. Ils pourront obtenir des informations. Ils pourraient être redirigés vers un autre site où ils pourront obtenir des informations sans devoir rester en attente au téléphone et ainsi de suite.

Je m'inspire de mes anciens emplois... J'ai déjà travaillé dans le domaine de l'aquaculture et du hockey et ainsi de suite. Je crois que si nous avons un plan sur trois ou cinq ans, nous pourrions réellement aller de l'avant.

Encore une fois, je suis motivé par les résultats, donc je veux que nous nous modernisions encore plus. Il ne s'agit pas toujours d'employer plus de gens dans les centres d'appels. Nous allons nous assurer d'avoir suffisamment de personnel pour offrir un niveau de service acceptable — un bon niveau de service pour les Canadiens.

Il faut aussi, en premier, outiller ces gens. Selon moi, un plan sur trois à cinq ans peut faciliter les choses pour les Canadiens. Cela permet d'informer les Canadiens et de les encourager à utiliser davantage les services en ligne et les services numériques plutôt que le téléphone. Présentement, nous déterminons ce qui est le plus critique. Nous avons un projet pilote de retours d'appels téléphoniques pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

J'ai une chose à dire sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Un des députés a parlé des retards à cet égard. Pour toucher la Prestation canadienne pour les personnes handicapées, il fallait avoir droit au crédit d'impôt pour personnes handicapées. Il fallait s'y inscrire pour recevoir la Prestation canadienne pour les personnes handicapées. Une fois inscrit, vous pouviez également remonter 10 ans en arrière. Beaucoup de ressources y ont été affectées, et longtemps, mais nous sommes en train de les réduire. Comme je l'ai dit plus tôt, nous en sommes à 10 semaines et demie. La norme est de huit semaines.

J'ai demandé au commissaire et au commissaire délégué de penser à plus long terme. Le ministre Champagne et moi-même tenons à savoir où ils veulent aller. Je crois qu'il est important d'avoir un plan, car, quand vous avez une vision et un plan, vous pouvez les mettre à exécution. Nous pouvons mettre en place des paramètres et nous pouvons demander des comptes aux responsables.

● (1205)

Le président: Merci, monsieur Long.

Vous avez l'air de bien vous amuser. Je peux rallonger la période de questions. Avez-vous encore un peu de temps?

L'hon. Wayne Long: Je dois y aller.

Le président: Je comprends. Je vous remercie de votre temps et du temps supplémentaire que vous nous avez accordé ce matin.

L'hon. Wayne Long: Cela me fait plaisir.

Le président: J'espère que vous allez dire à vos collègues que, quand ils viennent ici, le président du Comité permanent des comptes publics, qui fait partie de l'opposition, les traitera équitablement.

Je tiens à remercier nos témoins de leurs interventions et d'être venus ici aujourd'hui pour nous aider dans notre étude sur le rapport sur les centres de communications de l'Agence du revenu du Canada et sur les Rapports d'automne 2025 de la vérificatrice générale du Canada. Les témoins peuvent partir.

Je vais suspendre la séance et nous allons passer à huis clos pour reprendre certains travaux du Comité et préparer le rapport ligne par ligne.

Merci beaucoup. La séance est suspendue.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 des communes.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>