



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des comptes publics

PACP • NUMÉRO 123 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 10 décembre 2018

Président

L'honorable Kevin Sorenson

Comité permanent des comptes publics

Le lundi 10 décembre 2018

• (1530)

[Traduction]

Le président (L'hon. Kevin Sorenson (Battle River—Crowfoot, PCC)): Je déclare la séance ouverte.

Bonjour, mesdames et messieurs. Ceci est la 123^e réunion du Comité permanent des comptes publics, le lundi 10 décembre 2018.

La réunion d'aujourd'hui est publique et télédiffusée. J'invite les membres du public et les membres du Comité à mettre leur téléphone cellulaire et tout autre appareil de communication en mode silencieux ou vibration.

Nous examinons le Rapport 7 (les activités visant le respect des obligations fiscales — Agence du revenu du Canada) des rapports de l'automne 2018 du vérificateur général du Canada. Nous avons l'honneur d'accueillir de nouveau M. Jerome Berthelette, vérificateur général adjoint, et M. Martin Dompierre, directeur principal, du Bureau du vérificateur général.

Nous accueillons également, de l'Agence du revenu du Canada, M. Bob Hamilton, commissaire du revenu et premier dirigeant, et M. Ted Gallivan, sous-commissaire, Direction générale du secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes.

Nous vous souhaitons la bienvenue parmi nous.

Nous allons donner la parole à M. Berthelette pour les observations préliminaires, puis nous passerons aux questions.

Je vous remercie.

[Français]

M. Jerome Berthelette (vérificateur général adjoint, Bureau du vérificateur général): Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter de notre rapport de l'automne 2018 sur les activités menées par l'Agence du revenu du Canada visant le respect des obligations fiscales. Je suis accompagné du directeur principal qui était chargé de cet audit, M. Martin Dompierre.

Le mandat de l'Agence consiste entre autres à s'assurer que les contribuables respectent les dispositions de la Loi de l'impôt sur le revenu en matière de déclarations du revenu. L'Agence s'emploie à protéger l'intégrité du régime fiscal en décelant les contribuables qui ne se conforment pas à ces dispositions et en les dissuadant de contrevenir à la Loi.

Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada n'avait pas appliqué les règles de manière uniforme au moment de vérifier ou d'examiner les dossiers des contribuables, même si la Charte des droits du contribuable lui impose d'appliquer les règles de la même façon à des contribuables dans des situations semblables.

Plusieurs raisons expliquent ce manque d'uniformité. Dans certains cas, les décisions prises par le personnel de l'Agence chargé

de mener des activités visant le respect des obligations fiscales ont donné lieu à des incohérences dans le traitement de dossiers de contribuables qui étaient dans des situations similaires.

[Traduction]

Par exemple, si les activités d'observation de l'Agence causaient des retards dans le traitement d'un dossier, elle pouvait choisir d'imposer des intérêts et des pénalités au contribuable ou d'y renoncer. Nous avons constaté que certains vérificateurs de l'Agence renonçaient aux intérêts et aux pénalités pendant le délai d'obtention de l'information auprès des institutions bancaires des contribuables, alors que d'autres vérificateurs imposaient des intérêts et des pénalités parce qu'ils estimaient que les contribuables étaient responsables du retard, puisqu'ils n'avaient pas fourni l'information. Ces décisions discrétionnaires ont donné lieu à des incohérences dans le traitement des dossiers de contribuables qui se trouvaient dans des situations similaires.

D'après son propre rapport d'audit interne, l'Agence a renoncé aux intérêts et aux pénalités de façon différente selon l'endroit où le dossier était traité. De plus, le personnel de différents secteurs du programme s'appuyait sur des critères différents pour donner suite à des demandes d'allègement soumises dans des situations similaires.

Nous avons également constaté que l'Agence a renoncé à 17 millions de dollars en intérêts et pénalités, malgré le fait que les contribuables en question avaient été identifiés comme posant un risque de non-conformité et qu'ils faisaient l'objet d'une vérification lorsqu'ils ont demandé un allègement.

Nous avons constaté des incohérences d'une région à l'autre en ce qui concerne les nouvelles cotisations. Les contribuables d'une région ont attendu en moyenne sept mois de plus que ceux d'une autre que l'Agence termine une vérification. Dans une région, il a fallu à l'Agence plus de 40 semaines pour traiter la demande de redressement d'un contribuable, alors que dans une autre, il ne lui en a fallu que 12.

Nous avons aussi constaté des différences dans la manière dont l'Agence du revenu du Canada traitait les dossiers des contribuables, selon la catégorie dans laquelle elle les classait. L'Agence avait des programmes d'observation différents pour les particuliers, les petites ou les grandes entreprises, ainsi que pour les contribuables ayant des placements à l'étranger. Chacun de ces programmes prévoyant ses propres procédures de conformité, les contribuables n'ont pas bénéficié d'un traitement toujours uniforme. Par exemple, le délai consenti par l'Agence à un contribuable pour fournir des renseignements, tout comme la décision de renoncer à des intérêts et à des pénalités, dépendait de la catégorie à laquelle appartenait le contribuable.

• (1535)

[Français]

Chaque année, l'Agence du revenu du Canada fixe ses cibles de revenus additionnels découlant des activités d'observation. Ces cibles ont augmenté chaque année au cours de la période de cinq ans couverte par notre audit, et nous avons constaté qu'elles avaient presque toujours été atteintes ou dépassées, ce qui indique que les cibles pouvaient avoir été établies à un niveau trop bas. À un certain moment, les cibles devraient être plus difficiles à réaliser et elles devraient commencer à diminuer si les activités d'observation de l'Agence parviennent à favoriser la conformité chez les contribuables. Cependant, l'Agence n'était pas en mesure d'expliquer pourquoi elle continuait d'augmenter ses cibles ni pourquoi celles-ci étaient toujours atteintes ou dépassées.

Enfin, nous avons constaté que les revenus additionnels déclarés par l'Agence découlant de ses activités d'observation ne reflétaient pas les impôts qu'elle avait réellement recouvrés. Ces écarts résultent du fait que, pour le calcul des revenus additionnels, l'Agence mesurait les résultats d'une partie seulement du cycle des revenus. Par conséquent, cette mesure des revenus additionnels ne tenait pas compte des contribuables qui avaient déposé un avis d'opposition auprès de l'Agence ou qui avaient interjeté appel devant un tribunal.

[Traduction]

Dans la majorité des cas, les décisions rendues à cet égard ont été en faveur des contribuables, qui n'ont donc pas eu à payer les impôts en litige. Dans d'autres cas, l'Agence n'a pas recouvré les impôts parce que les contribuables ne pouvaient pas ou ne voulaient pas les payer, et elle a donc radié les sommes dues. Comme il ne tenait pas compte des objections, des appels et des radiations, le calcul de l'Agence en ce qui concerne les revenus additionnels était incomplet.

Nous sommes heureux de vous informer que l'Agence du revenu du Canada a accepté toutes nos recommandations et qu'elle a produit un plan d'action détaillé à cet égard.

Monsieur le président, voilà qui conclut mes observations préliminaires. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Berthelette.

La parole est maintenant à M. Hamilton.

M. Bob Hamilton (commissaire du revenu et premier dirigeant, Agence du revenu du Canada): Je vous remercie, monsieur le président, de me donner l'occasion de m'adresser au Comité en ma qualité de commissaire du revenu et de premier dirigeant de l'Agence du revenu du Canada.

[Français]

Je suis accompagné de M. Ted Gallivan, sous-commissaire de la Direction générale du secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes.

Je veux vous parler aujourd'hui de la partie des rapports de l'automne 2018 du vérificateur général qui concerne les activités d'observation de l'Agence.

[Traduction]

Avant d'aborder le plan d'action de l'Agence pour donner suite aux recommandations du vérificateur général, j'aimerais expliquer brièvement la complexité grandissante du contexte dans lequel travaillent les vérificateurs de l'ARC.

L'ampleur de nos activités d'observation varie beaucoup d'un cas à l'autre, selon qu'il s'agit de la vérification de grandes multinationales ou de particuliers. Dans tous les cas, nous organisons nos activités de manière à mieux faire connaître et respecter les lois que nous appliquons, afin d'inspirer à tous une plus grande confiance dans le régime fiscal du Canada.

L'ampleur du travail à effectuer pour chaque activité d'observation dépend du degré de complexité des dossiers. La charge de travail varie d'une région à l'autre en fonction de cette complexité et des secteurs en cause. Nous devons tenir compte de ces variations dans les changements que nous apporterons pour améliorer les activités d'observation.

Lorsque les vérifications portent sur les dossiers de contribuables fortunés et avertis, par exemple, il arrive que l'Agence doive recourir aux tribunaux pour obtenir que ces contribuables et leurs représentants lui fournissent les dossiers et les renseignements nécessaires. Étant donné la complexité des dossiers et les contestations judiciaires éventuelles, les vérificateurs ont besoin de beaucoup plus de temps pour faire leur travail. L'Agence doit aussi réunir les preuves nécessaires pour s'assurer que ces contribuables paient leur juste part.

• (1540)

[Français]

Le contexte dans lequel nous travaillons se complique lorsque les stratagèmes traversent les frontières. En fait, l'un des grands défis auxquels font face les administrations fiscales du monde entier est de lutter contre les stratégies d'érosion de la base d'imposition et de transfert de bénéficiaires.

[Traduction]

C'est pourquoi nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres pays afin d'améliorer les échanges d'information et recourons à des partenariats tels que le Groupe de travail international conjoint sur l'échange de renseignements et la collaboration.

En ce qui a trait à la gestion détaillée de nos vérifications, des examens comme ceux du Bureau du vérificateur général fournissent à l'Agence des renseignements importants sur des aspects qui nécessitent une plus grande attention de sa part pour mieux servir les Canadiens.

Monsieur le président, dans le rapport 7, le vérificateur général décrit dans quelle mesure l'Agence applique de manière uniforme ses activités d'observation aux différentes catégories de contribuables au Canada. Il décrit aussi comment les indicateurs de rendement de ces activités sont mesurés, suivis et communiqués au Parlement.

Le vérificateur général a formulé des recommandations en ce qui concerne le traitement uniforme des contribuables, l'établissement rapide des nouvelles cotisations et les indicateurs de rendement des activités d'observation. Nous sommes d'accord avec ces recommandations et nous prenons des mesures concrètes pour les mettre en oeuvre, tout en tenant compte des différents enjeux et défis en matière d'observation que nous rencontrons dans nos interactions avec les différentes catégories de contribuables.

Le plan d'action de l'Agence, dont une copie a été fournie au Comité, indique comment elle donnera suite aux récentes recommandations du vérificateur général. Il décrit aussi l'approche que nous adopterons pour examiner nos processus et procédures internes.

L'Agence s'est engagée à agir dans les 18 mois dans tous les secteurs relevés par le vérificateur général, sans dépenses publiques supplémentaires.

Ainsi, l'Agence prend des mesures pour fournir des renseignements aux Canadiens sur les échéanciers liés aux activités de vérification. Elle élabore des lignes directrices pour l'obtention d'ordonnances enjoignant à des contribuables avertis de coopérer. Elle définit des lignes directrices claires en ce qui a trait à l'application des dispositions relatives à l'allègement pour les contribuables, et elle établit des lignes directrices pour déterminer les retards attribuables à l'Agence et ceux dus aux contribuables. Ce ne sont que quelques exemples de ce que nous proposons de faire.

Je crois que depuis que j'ai pris mes fonctions, il y a un peu plus de deux ans, l'Agence a démontré qu'elle entend bien donner suite aux rapports du vérificateur général. Nous réorganisons d'ailleurs nos activités et nos approches conformément à la recommandation formulée par le vérificateur général dans ses rapports de l'automne 2016 et de l'automne 2017.

[Français]

Par exemple, à la suite du rapport de l'automne 2016 du vérificateur général sur les oppositions en matière d'impôt sur le revenu, l'Agence a pris des mesures pour améliorer le traitement des oppositions en temps opportun. Ces mesures ont permis à l'Agence de réduire, depuis septembre 2016, son inventaire d'oppositions régulières de 25 %.

[Traduction]

En outre, dans son rapport de l'automne 2017, le vérificateur général recommandait des mesures pour améliorer le service que les centres d'appel de l'Agence offrent aux Canadiens. Depuis, l'Agence a axé ses améliorations sur la modernisation de la technologie, le renforcement de la formation des agents et la mise à jour des normes de service.

Grâce à ces mesures, les Canadiens ont eu plus facilement accès aux centres d'appel pendant la période de production des déclarations T1 de 2017. Il a été répondu à 74 % des appels, dans 45 % des cas par un agent et dans 29 % par le service automatisé, contre 37 % pendant la période de production des déclarations en 2015.

Nous progressons dans ces domaines et nous continuerons de chercher à améliorer le service. La même attention sera apportée aux recommandations formulées dans le rapport 7. Nous prendrons des mesures concrètes pour donner suite à ces plus récentes recommandations.

Comme je le mentionnais plus tôt, l'Agence reconnaît l'utilité des vérifications, car il en ressort des données et des indications qui lui permettent d'améliorer le service qu'elle offre aux Canadiens. D'ailleurs, au terme de nos propres audits internes, nous prenons des mesures pour améliorer nos pratiques, ce à quoi le vérificateur général faisait référence, et nous procédons à des auto-évaluations systématiques et complètes afin de cerner nos points forts et nos points faibles.

De plus, la promotion d'une culture de service dans l'ensemble de l'organisation afin de mieux servir les Canadiens est une de nos priorités absolues et des priorités absolues de toute l'Agence. Le service comprend nos activités d'observation, où nous cherchons de plus en plus à informer les contribuables et à faire en sorte qu'ils respectent durablement leurs obligations, en plus de nos mesures d'exécution.

Je sais qu'il nous reste du travail à faire en ce qui concerne les activités d'observation de l'Agence. Depuis quelques années, nous

cherchons à encore les améliorer et nous investissons notamment dans de meilleures données, dans des outils d'analyse et dans une approche axée sur le risque. Ainsi, comme le mentionne le vérificateur général, l'Agence fait en sorte de recueillir plus de renseignements d'affaires pour repérer les contribuables plus susceptibles de ne pas respecter la loi.

L'Agence continuera de chercher des moyens de fournir à ses 6 300 vérificateurs des outils et des ressources supplémentaires pour les aider dans le travail important qu'ils accomplissent. Cela signifie que l'Agence est de plus en plus en mesure de repérer les contribuables qui pratiquent l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif, au Canada et à l'étranger, et de faire en sorte que ceux qui choisissent de ne pas respecter la loi en subissent les conséquences.

Grâce à ces efforts, les Canadiens pourront avoir confiance dans l'application juste et intégrale du régime fiscal et des programmes de prestations du Canada.

Je vous remercie, monsieur le président. Je répondrai volontiers aux questions du Comité.

• (1545)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hamilton.

Nous allons passer à la première série de questions de sept minutes.

Madame Mendès, vous avez la parole.

[Français]

Mme Alexandra Mendès (Brossard—Saint-Lambert, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à vous tous d'être parmi nous aujourd'hui pour parler de ce rapport du vérificateur général.

Monsieur Hamilton, j'aimerais commencer par vous. J'aimerais parler plus particulièrement de cette perception selon laquelle l'Agence s'en prend beaucoup plus aux contribuables et aux citoyens ordinaires qu'aux entreprises ou à ceux qui essaient de faire de l'évasion fiscale.

On sait que le gouvernement du Canada a quand même fait des investissements considérables pour améliorer ce genre d'investigations et de vérifications afin de trouver ceux qui essaient de faire de l'évasion fiscale.

J'aimerais voir avec vous et éventuellement avec M. Dompierre où en sont ces efforts visant à mettre la main sur les personnes ou les entreprises qui essaient d'échapper au système fiscal canadien, pour contrer cette idée voulant que l'Agence du revenu met l'accent seulement sur les contribuables individuels, c'est-à-dire les citoyens.

M. Bob Hamilton: Merci de la question.

Je vais commencer à répondre, puis je vais peut-être demander à M. Gallivan d'ajouter des éléments de réponse.

La perception selon laquelle les grandes entreprises sont capables d'éviter de payer des impôts, contrairement aux individus ou aux petites entreprises, est certainement une question très importante pour nous, et ce, dans deux contextes.

Premièrement, c'est très important pour assurer la confiance des Canadiens dans le système et pour que tout le monde sache que chacun paie le montant d'impôt approprié. C'est très important afin d'assurer l'intégrité de notre système. Dans ce contexte, nous faisons deux choses. Tout d'abord, nous avons des partenariats dans les autres pays du monde et nous mettons beaucoup d'efforts vis-à-vis des entreprises internationales et globales. Aussi, nous avons beaucoup plus de vérificateurs et d'outils analytiques. Cela nous permet d'en arriver à une meilleure perception. Nous pouvons faire une meilleure analyse des risques et ainsi mieux concentrer nos efforts sur les cas à risques élevés.

Deuxièmement, il est important d'avoir de bonnes conversations avec des petites entreprises et des individus. C'est important de faire cette sensibilisation pour s'assurer de faire observer la loi à long terme. Il est toujours possible que nous ayons à prendre des mesures et à faire du renforcement par la suite, mais nous commençons par une conversation. Nous nous efforçons de mentionner de quelles informations nous avons besoin, de préciser les raisons pour lesquelles nous en avons besoin et d'expliquer un peu le système de l'impôt.

Peut-être que M. Gallivan souhaite ajouter quelque chose.

[Traduction]

Le président: Je vous en prie, monsieur Gallivan.

[Français]

M. Ted Gallivan (sous-commissaire, Direction générale du secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes, Agence du revenu du Canada): Merci, monsieur le président.

J'aimerais souligner trois points. Le premier porte sur la couverture; le deuxième, sur les résultats; le troisième, sur ce que le BVG a constaté.

Pour ce qui est de la couverture, je peux confirmer que, pour les 1 200 multinationales qui ont des activités au Canada, nous avons une couverture des risques de 100 % chaque année. Nous révisons en profondeur ces multinationales, et toutes celles qui présentent un haut risque sont vérifiées chaque année.

Le deuxième point que je veux mentionner concerne les résultats. À la pièce 7.2 du rapport, le BVG confirme que les résultats de vérification de l'Agence ont augmenté de 60 % lors de la période de vérification. Lors du dernier exercice financier, il y a eu 4,6 milliards de dollars de plus que lors du premier. Nous sommes allés chercher la plupart de ces gains du côté des fraudeurs de la TPS, de l'économie clandestine, des multinationales et de ceux qui pratiquent une planification fiscale abusive outre-mer.

Le troisième point que j'aimerais souligner, c'est que le BVG a noté une différence quant au temps nécessaire pour effectuer les vérifications. Les vérifications complexes prennent plus de temps, mais la Loi de l'impôt sur le revenu reconnaît elle-même que ces dossiers sont plus compliqués et, en conséquence, permet à l'Agence de prendre jusqu'à trois ans pour finaliser les vérifications dans le cas des Canadiens ordinaires. En outre, la Loi permet à l'Agence de prendre trois ans de plus, soit le double du temps, s'il s'agit de prix de transfert, d'impôt sur des revenus gagnés outre-mer ou de ces fameuses fiducies outre-mer. Dans ces cas, la Loi elle-même nous donne trois ans de plus pour finaliser les vérifications, parce qu'elle reconnaît que ces dossiers sont beaucoup plus complexes.

•(1550)

Mme Alexandra Mendès: Monsieur Dompierre, voulez-vous ajouter des commentaires?

M. Martin Dompierre (directeur principal, Bureau du vérificateur général): Je n'ai pas de commentaires à formuler là-dessus. M. Gallivan a décrit clairement les processus utilisés par l'Agence, notamment le temps nécessaire pour compléter les vérifications.

[Traduction]

Mme Alexandra Mendès: Pourrions-nous faire une distinction entre une vérification et un examen? Il me semble que ce n'est pas très clair non plus dans l'esprit de la plupart des gens qui lisent au sujet de la fiscalité.

Les simples citoyens en sont-ils pénalisés parce qu'on leur accorde beaucoup moins de temps pour produire des documents ou des preuves qu'on en donne à une entreprise ou à une petite entreprise? Est-ce que c'est à l'origine de ce problème?

M. Bob Hamilton: De mon point de vue, c'est un facteur. Souvent, les gens emploient indifféremment les deux termes — « examen » et « vérification » —, mais dans notre monde, il y a un processus de vérification et d'examen.

Un contribuable nous envoie des renseignements que nous vérifions, parfois par rapport à un tiers ou à un autre élément d'information en notre possession. Ce peut être relativement simple en comparaison d'une vérification, qui va beaucoup plus en profondeur et épluche des comptes et des dossiers pour être certain de bien comprendre ce qui se passe.

Il y a donc deux choses différentes. L'une prend, évidemment, plus de temps que l'autre. Cela peut contribuer à l'idée qu'on se fait de l'examen ou du fardeau pour la petite entreprise ou pour le particulier.

En même temps, je ne veux pas diminuer le fait qu'il s'agit d'un élément auquel nous pensons, à savoir si nous avons le bon processus d'évaluation du risque dans la façon dont nous axons nos activités. Il y a certainement quelque chose à dire par rapport au petit contribuable et nous pouvons nous demander si nous devons mettre un peu plus l'accent sur l'information — nous avons une initiative relative aux agents de liaison — afin d'obtenir d'emblée le respect de la loi, au lieu de vérifier ce qui nous est soumis et d'avoir ensuite une conversation.

Nous en sommes conscients du point de vue du contenu et des conséquences pour les contribuables, mais aussi par rapport à la perception, comme vous le mentionniez. Il est probable que nous devons mieux expliquer cette question de l'examen par opposition à la vérification. Il s'agit, là encore, d'expliquer ce que nous faisons, pourquoi nous le faisons et quelles sont les différences entre ces éléments.

Le président: Merci, monsieur Hamilton, et merci, madame Mendès. Nous avons dépassé le temps d'une minute.

Monsieur Kelly, vous êtes le suivant.

M. Pat Kelly (Calgary Rocky Ridge, PCC): Je vous remercie.

Je remercie le vérificateur général de ce rapport et je remercie le commissaire et le sous-commissaire de venir répondre à nos questions. En fait, je vous remercie tous de votre service aux Canadiens.

Ce rapport présente beaucoup d'éléments troublants. Je crois que beaucoup de Canadiens seraient très préoccupés par beaucoup de choses. Je vais d'abord m'arrêter sur un point que bien des Canadiens trouveraient, à mon sens, très troublant. Il s'agit de l'écart de temps accordé pour la production de documents dans l'activité d'observation. Il concerne les Canadiens, les citoyens qui produisent un T1 général pour eux-mêmes, par opposition à d'autres catégories de contribuables.

Je m'adresserai directement à vous, monsieur Hamilton. J'aimerais que vous expliquiez pourquoi un particulier dispose de 90 jours pour produire un document, et s'il ne le produit pas, sa prestation ou son crédit, selon le cas, est supprimé, alors que d'autres catégories de contribuables — y compris, semble-t-il, quiconque a des transactions à l'étranger — obtiennent plus de temps.

On lit dans le rapport: « Il est arrivé que l'Agence ne puisse pas obtenir l'information et que le dossier ait été fermé sans cotisation d'impôt. » Ayez l'obligeance de nous expliquer pourquoi.

• (1555)

M. Bob Hamilton: Je dirai qu'à la lecture du rapport, je vois d'autres points où il est dit qu'il existe peut-être un manque d'uniformité dans les activités de l'Agence et dans le traitement des dossiers des différents contribuables. C'est une chose à laquelle nous devons prêter attention, et nous devons tirer tous les enseignements possibles des observations.

Je dirais simplement à cet égard que, si nous avons un délai de 90 jours, par exemple, pour obtenir des dossiers, ce qui est raisonnable dans la plupart des cas, et qu'un contribuable estime que ce n'est pas suffisant, nous avons aussi la possibilité, s'il nous appelle, de prendre d'autres dispositions. Nous pouvons faire preuve de souplesse quand on nous informe de la situation. Il s'agit là, si vous voulez, des particuliers.

Par ailleurs, nous savons par expérience que certaines des structures et des transactions complexes auxquelles nous avons affaire dans la sphère internationale ou multinationale vont demander plus de temps à étudier pour obtenir l'information dont nous avons besoin. C'est un défi auquel les vérificateurs de Ted sont tout le temps confrontés.

Nous aimons à penser que notre système est assez souple pour accorder plus de temps, au besoin, pour arriver au résultat voulu, mais nous examinons cet aspect, en nous fondant sur cette vérification, afin de voir s'il est possible de faire mieux d'une manière ou d'une autre pour arriver à un meilleur résultat pour les contribuables.

M. Pat Kelly: Le rapport est sans ambiguïté quant au manque d'uniformité. Il ne dit pas « peut-être ». Il dit qu'il y a un manque d'uniformité. Ce n'est pas une question de spéculation, d'après le rapport, et il dit très clairement que c'est dans le cas des particuliers et pas des autres catégories de contribuables.

Nul ne conteste, à mon avis, qu'une vérification prenne plus de temps pour une société, un particulier ou quiconque a des affaires compliquées, mais quand vous demandez un document... Je suis désolé, mais je ne trouve pas acceptable que, sous prétexte que le dossier est international, on dispose de plus de temps pour se conformer à la loi. Ma réponse serait que si on est incapable de respecter la loi comme tout citoyen canadien, on a un problème de stratégie de production de déclaration de revenus ou de gestion des impôts, ce qui ne devrait pas suffire à l'Agence pour s'incliner et qu'elle ne devrait pas accepter comme raison. C'est injuste pour les autres Canadiens. Lorsqu'ils reçoivent une lettre de l'Agence qui leur

dit qu'ils doivent toute affaire cessante lui fournir quelque chose, ils le font.

Quant au manque d'uniformité relevé, il concerne les types de questions que tous les députés, j'en suis certain, entendent dans leur bureau de circonscription quand ils prennent les appels de contribuables. Dans certaines régions du pays, il faut jusqu'à 40 semaines, alors que dans d'autres, c'est 12.

Je voudrais parler des petites entreprises déclarantes. Des contribuables et des spécialistes en déclarations se plaignent des délais. Je vous remercie de nous avoir dit que le délai dans le cas des objections est maintenant réduit, mais qu'en est-il des simples corrections pour les petites entreprises? Des spécialistes des déclarations m'ont dit qu'elles peuvent prendre jusqu'à 18 mois dans certains cas, juste pour un changement destiné à corriger une erreur due à une faute de frappe.

Pouvez-vous nous en dire plus sur les corrections et sur les délais à cet égard? Y a-t-il des différences régionales en ce qui concerne les corrections?

• (1600)

M. Bob Hamilton: Je vais assurément répondre à cette question, mais à propos de votre question précédente, juste pour boucler la boucle, nous nous sommes engagés à examiner les délais en ce qui concerne les gros contribuables avertis. Nous voulons voir s'il est possible de préciser les directives, d'avoir plus d'uniformité à cet égard.

De même, en ce qui a trait aux particuliers, nous essayons de prendre des mesures, comme de les appeler s'ils ne se manifestent pas, afin d'avoir une vraie conversation et de désamorcer des différends potentiels. C'est un aspect sur lequel nous nous penchons.

Sur la question des corrections, il existe probablement des différences régionales. Nous soulignons, entre autres, dans notre réponse que les charges de travail varient aussi d'une région à l'autre. Dans la mesure où une région s'occupe d'une charge de travail nationale particulière pour toute l'Agence ou dans la mesure où une autre traite des secteurs très complexes qui ont des activités dans sa région, il existe des différences entre les régions. C'est une mise en garde générale que j'émet.

Nous devons, dans notre examen, voir s'il existe des différences considérables. Cela ne fait aucun doute. Nous devons aussi reconnaître que nous devons comparer ce qui est comparable. S'il existe une différence dans une région particulière pour une bonne raison, nous devons en tenir compte dans ce que nous voyons.

Pour ce qui est du temps nécessaire pour traiter les nouvelles cotisations, nous avons fait des progrès dans ce domaine. L'an dernier, nous avons connu des retards, certes, mais ils étaient dus à plusieurs facteurs. Par exemple, nous avons réorganisé l'Agence. Il y a donc eu une période de transition qui explique que nous ayons été plus lents l'an dernier. Il me semble que nous respectons maintenant notre norme de service. Lorsque nous travaillons sur papier pour un cas non complexe, nous nous efforçons de terminer en huit semaines dans 80 % des cas. Nous sommes sur la bonne voie.

J'aimerais que nous fassions encore mieux et plus vite. En tout cas, comme vous le dites, nous devons faire en sorte que les changements très simples soient traités aussi rapidement que possible dans notre système.

Encore une fois, il s'agit d'aspects sur lesquels nous continuons de travailler pour faire en sorte de fournir aux contribuables le meilleur service possible.

Le président: Je vous remercie, monsieur Hamilton.

La parole est maintenant à M. Christopherson.

M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NDP): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins de leur présence aujourd'hui. Nous leur en savons gré.

Pour commencer, monsieur le président, je demanderai à M. Hamilton s'il y a une raison particulière pour laquelle il n'a pas eu l'obligeance de nous remettre une copie de ses observations préliminaires.

M. Bob Hamilton: Non, il n'y a aucune raison. En fait, je pensais que nous vous en avions remis une copie. Ma version finale était, en tout cas, prête à temps pour que vous en ayez une copie.

M. David Christopherson: Vous pensiez qu'on nous l'avait remise et ce n'est pas le cas.

M. Bob Hamilton: En effet. Je vais me renseigner pour savoir ce qui s'est passé.

M. David Christopherson: Très bien.

C'est la troisième fois que vous venez témoigner en peu de temps. Votre première comparution n'a pas été très bonne. Vous avez parlé de choses que vous avez faites à ce sujet.

Votre dernière comparution s'est très bien passée. Vous étiez l'exemple lumineux de la journée.

Mais cette fois, ce n'est guère brillant. On traite par-dessus la jambe les droits des contribuables. Posons les jalons. Je cite la page 20 du rapport du vérificateur général:

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si l'Agence du revenu du Canada avait appliqué la Loi de l'impôt sur le revenu de manière uniforme dans l'exécution de ses activités d'observation et si elle en avait communiqué les résultats avec exactitude.

Ce qui suit est tiré de la page 19:

Conclusion

Nous avons conclu que l'Agence du revenu du Canada n'avait pas appliqué la Loi de l'impôt sur le revenu de manière uniforme dans l'exécution de ses activités d'observation. Elle a traité de manière différente des contribuables qui se trouvaient dans des situations semblables. En outre, l'Agence n'a pas rendu compte de manière exacte des résultats de ses activités d'observation et ses rapports étaient incomplets.

Cela ressemble à un échec sur toute la ligne, monsieur Hamilton. Le plus troublant pour moi, c'est le total mépris apparent de la Charte des droits du contribuable. Peut-être la situation n'est-elle pas aussi terrible — j'écouterai ce que vous avez à dire —, mais les faits me disent que ce n'est pas une priorité.

Voici ce que je veux savoir. Je peux mentionner quantité de choses, mais j'irai droit au but. En ce qui concerne la Charte des droits du contribuable, par exemple, c'est vous le responsable. Si vous aviez un travail à faire, c'était de veiller à ce que les droits des Canadiens soient protégés. Vous ne l'avez pas fait. Pourquoi? Pourquoi n'avez-vous pas fait votre travail et veillé à ce que les droits garantis par écrit des citoyens soient respectés? Pourquoi avez-vous manqué à vos responsabilités envers les Canadiens?

•(1605)

M. Bob Hamilton: Pour répondre directement, la Charte des droits du contribuable est extrêmement importante pour moi et pour l'Agence. Lorsque nous voyons que nous ne la respectons pas, nous prenons des mesures pour être certains de la respecter.

Je n'estime pas nécessairement qu'il s'agit d'un échec total, mais de difficultés que nous devons surmonter. Il peut arriver des choses qui sont à corriger dans le régime fiscal que nous appliquons — à plus

de 30 millions de Canadiens et avec plus de 40 000 employés. Je considère que mon devoir est d'essayer d'éviter ces erreurs dans la mesure du possible, mais de les corriger lorsqu'elles se produisent.

Lorsque nous parlons d'uniformité et de manque d'uniformité, il est très important pour moi de le clarifier pour savoir si on compare ce qui est comparable. Si deux particuliers, ou deux sociétés, sont traités différemment, on n'a pas nécessairement affaire à un manque d'uniformité parce qu'il se peut que leurs situations soient différentes. Comme le mentionnait le vérificateur général, si leur situation est semblable, ils devraient être traités de la même manière.

Selon moi, ce que vous voyez dans le plan d'action que nous avons préparé, qui vise à remédier non seulement à des manques d'uniformité éventuels et à mettre en place des systèmes qui permettent de tous les éliminer, mais aussi dans les rapports que nous produisons...

M. David Christopherson: Cela suffit. Merci. Je respecte le fait que vous avez essayé de répondre, mais ce n'est pas convaincant, je dois vous le dire.

Quand je lis ce rapport et que je vois vos obligations, je considère que ces droits sont incontournables. Or, je n'ai pas l'impression que vous voyiez les choses ainsi.

Que dit le vérificateur général? Que vous parlez facilement d'uniformité et de manque d'uniformité. Au paragraphe 7.22, le vérificateur général déclare:

Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné

— à savoir que vous n'avez pas respecté les droits des contribuables —

et porte sur:

- le délai non uniforme accordé pour répondre aux demandes d'information;
- l'offre non uniforme d'allègement proactif aux contribuables;
- la renonciation incohérente aux intérêts et pénalités;
- les différents délais de réalisation des vérifications selon les régions du Canada;
- le traitement incomplet et en temps non opportun des résultats des activités d'observation.

Échec général. Ce que je ne comprends pas — et vous ne m'aidez toujours pas à comprendre —, c'est où se trouve le filtre, la perspective, pour la responsabilité absolue que vous avez de protéger les droits des contribuables canadiens?

Rappelez-vous que les contribuables ont une peur bleue des vérificateurs. C'est très important. Aidez-moi à comprendre comment nous en sommes arrivés au point où vous n'avez pas respecté ces droits. Pourquoi n'avez-vous pas tiré la sonnette d'alarme, vous ou le comité d'audit interne? Pourquoi a-t-il fallu que le vérificateur général s'en mêle et produise ce rapport? J'ai l'impression que s'il ne s'en était pas mêlé, vous enfreindriez toujours les droits des contribuables.

Pourquoi est-ce que cela ne faisait pas partie, en bonne place, de la façon dont vous gérez l'Agence du revenu? Pourquoi? Je n'entends pas de réponse claire, monsieur, et vous ne dites pas que vous avez manqué à vos responsabilités. Vous voulez vous défendre sur ce plan et ça se présente mal.

M. Bob Hamilton: Monsieur le président, permettez-moi de formuler deux ou trois observations.

Premièrement, et bien évidemment, la Charte des droits du contribuable est au centre de tous nos efforts...

M. David Christopherson: Paroles, encore des paroles...

M. Bob Hamilton: À titre de premier dirigeant de l'Agence, j'assume passablement d'obligations sur le plan de la production de revenus, de l'équité et du respect de la Charte des droits du contribuable. Vous ne manquerez pas de constater, dans chacune des réponses que nous avons préparées aux questions soulevées par le vérificateur général sur les points à améliorer, que nous avons accepté de nous y attaquer et de corriger la situation.

J'irais même jusqu'à dire, compte tenu de mon expérience devant le Comité, que chaque fois que le vérificateur général a formulé des recommandations que nous avons acceptées, nous avons par la suite pris les mesures qui s'imposaient. Nous avons respecté notre plan.

M. David Christopherson: Mais pourquoi croyez-vous que le vérificateur général...

M. Bob Hamilton: Non, non; si vous pouviez me laisser terminer...

M. David Christopherson: Oui, allez-y.

M. Bob Hamilton: C'est un bon point. Je ne veux pas laisser passer cela sans le souligner.

Une autre chose que j'aimerais vraiment parvenir à faire davantage, c'est de découvrir nous-mêmes les lacunes. Il n'est pas nécessaire d'attendre la venue du vérificateur général. Je pense que nous en avons un exemple avec les dispositions d'allègement pour les contribuables, et que le rapport du vérificateur général le mentionne. Nous avons fait nos devoirs. Nous avons découvert un manque d'uniformité potentiel au sein de l'Agence, qu'il fallait corriger. Nous avons examiné la situation de manière plus horizontale.

C'est ce que nous devons être en mesure de faire. Si on nous fait remarquer que quelque chose ne va pas, non seulement nous réagissons et nous corrigeons le tir, mais nous parvenons aussi nous-mêmes à repérer les points faibles, avant qu'on nous les souligne de l'extérieur.

C'est une tâche permanente qui nous incombe. Il est important pour moi et pour l'Agence d'offrir de bons services aux Canadiens, de respecter les droits du contribuable et de corriger les problèmes dont on nous fait part.

• (1610)

M. David Christopherson: Je vous écoute — je le fais vraiment — mais j'ignore toujours la place qu'occupait la Charte des droits du contribuable avant ce rapport.

J'ai vu que vous aviez retardé le document. Est-ce vraiment tout ce qui s'est passé à l'Agence — vous avez retardé le document, et vous vous êtes empressé de l'oublier?

Où se trouvait la Charte des droits dans le processus décisionnel de la direction, dans vos propres décisions, dans les examens de la vérification interne? Pourquoi la Charte des droits du contribuable ne figurait-elle pas au centre de vos efforts bien avant que le vérificateur général n'entre en scène?

Je n'ai rien entendu à ce sujet.

M. Bob Hamilton: Et bien, je pense que je peux vous fournir quelques exemples qui prouvent qu'elle est d'une grande importance pour nous, comme elle l'a toujours été.

L'une des principales initiatives que nous avons entreprises à l'Agence vise à offrir de meilleurs services aux Canadiens. Nous avons créé le poste de dirigeante principale des services pour nous aider à considérer tous les services que nous offrons aux Canadiens d'une manière plus horizontale et pour veiller au respect de la Charte

des droits du contribuable ainsi que de tous les autres engagements que nous avons envers les Canadiens.

Nous avons entrepris la mission d'améliorer le service, d'améliorer l'uniformité et d'améliorer les secteurs qui doivent l'être afin de remplir nos obligations et de satisfaire les attentes des Canadiens eu égard à la Charte des droits du contribuable. C'est en cours. Cela fait partie de ce que nous faisons déjà. Et cela nous a incités à apporter des modifications pour favoriser une culture davantage axée sur la qualité du service à l'Agence, et à créer la fonction de dirigeante principale des services.

Je suis très optimiste — et en fait, je suis persuadé — que ces modifications vont nous entraîner sur une très bonne voie vers l'amélioration des services aux Canadiens, et nous rapprocher de la conformité à la Charte des droits du contribuable.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hamilton.

Merci, monsieur Christopherson. J'ignore si cela va vous rasséréner, mais en ce qui concerne le texte de la déclaration d'aujourd'hui, on vient de m'informer que l'ARC n'y est pour rien. Il semble que l'erreur soit le fait de nos services.

Nous vous présentons toutes nos excuses. Nous tenons à reconnaître que vous n'avez rien à vous reprocher.

M. David Christopherson: Je vous demande pardon de vous avoir accusé.

Le président: Nous revenons aux membres qui représentent le gouvernement.

[Français]

Monsieur Massé, vous avez la parole pour sept minutes.

M. Rémi Massé (Avignon—La Mitis—Matane—Matapédia, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie le vérificateur général et les représentants de l'Agence du revenu du Canada de participer à cette séance du Comité.

Monsieur Hamilton et monsieur Gallivan, je sais que les fonctionnaires de l'Agence travaillent très fort pour vous fournir l'information nécessaire en vue des questions que nous pourrions vous poser. Pour ma part, je ne suis ni fiscaliste ni comptable, mais je suis membre du Comité permanent des comptes publics et plusieurs éléments me sautent aux yeux. Mes collègues vous en ont fait part également.

C'est le cas du montant des radiations de créances ou de dettes réalisées année après année par l'Agence. Grosso modo, on parle de 3,2 ou 3,3 milliards de dollars par année. Il y a eu une légère baisse en 2016-2017.

Dans son rapport, le vérificateur général dit ceci, au paragraphe 7.59:

Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada ne connaissait pas tous les résultats de ses activités d'observation. Ses calculs des revenus additionnels générés par les activités d'observation, en plus des cotisations d'impôt initiales, étaient incomplets.

J'aimerais que les gens du Bureau du vérificateur général me disent ce qui a mené à cette observation voulant que l'information fournie par l'Agence soit incomplète. Je voudrais avoir un peu plus de détails sur cette observation.

M. Martin Dompierre: Au paragraphe 7.87, on précise que les rapports sont incomplets, comme vous l'avez mentionné. Au sujet du calcul des revenus additionnels de l'Agence, on dit que les montants qui sont présentés dans ses rapports publics ne prennent pas en considération les montants qui n'ont pas été recouverts. Vous avez fait allusion aux radiations. On parle aussi des oppositions dont la décision se trouve en faveur du contribuable, en partie ou en totalité. Lors du calcul, ces montants ne sont pas soustraits précisément des revenus additionnels. Par exemple, l'Agence peut déclarer 100 millions de dollars en revenus additionnels, mais les montants correspondant à des radiations ou encore à des oppositions gagnées par les contribuables ne sont pas soustraits des revenus additionnels. C'est l'explication que je peux donner concernant la mention voulant que les rapports sont incomplets.

•(1615)

M. Rémi Massé: Je vous remercie grandement de cette réponse.

Je vais maintenant demander aux représentants de l'Agence du revenu du Canada comment il se fait qu'on ne soit pas en mesure d'obtenir des clarifications sur des questions aussi importantes que la radiation de dettes ou les processus d'évaluation. Ces renseignements sont importants pour nous, mais aussi pour les Canadiens.

Comment explique-t-on que cette information importante ne puisse pas être recueillie?

[Traduction]

M. Bob Hamilton: Je vais commencer, si vous le voulez bien, monsieur le président, et ensuite Ted pourra apporter des précisions, parce qu'il s'agit d'un point important.

Voici, selon moi, la question qui a été soulevée: lorsque l'on consacre davantage de ressources à une activité de vérification par exemple, et que l'on affirme que celle-ci permettra de dégager des revenus additionnels de 100 \$, ce chiffre est transmis au ministère des Finances et au Conseil du Trésor. Nous sommes très transparents à ce sujet, mais il y a un important élément à ne pas négliger, et c'est le suivant: bien que ce soit le montant que la vérification pourrait nous permettre de déterminer, bien des choses peuvent se produire par la suite.

Les résultats pourraient être transmis à la Division des appels, laquelle pourrait décider de les contester ou de les approuver. La question pourrait être débattue devant la cour, et nous pourrions perdre la bataille, et par le fait même, une partie des revenus que nous avons établis. Aussi, en fin de compte, pour en revenir à votre question, il y a aussi les montants qui sont radiés. Si un contribuable fait faillite ou si nous sommes incapables de récupérer l'argent pour quelque raison, et bien nous enregistrons une perte. On peut donc commencer avec une estimation de 100 \$, et à la fin, se retrouver avec moins que prévu.

Je pense que nous avons fait preuve de transparence à ce sujet, mais le vérificateur général a souligné notamment un point sur lequel nous avons déjà commencé à travailler. Il s'agit de mettre au point un meilleur système pour expliquer ce qui se passe à tout le monde. Il n'est pas toujours possible de déterminer ce qui s'est produit à partir d'une vérification donnée, et de calculer les résultats pour finir, mais nous disposons néanmoins de certains chiffres qui nous guident et à partir desquels nous pouvons tirer des généralisations quant aux montants que nous sommes susceptibles de perdre dans une contestation judiciaire.

Nous effectuons ces calculs dorénavant. Je pense que le vérificateur général avait raison de dire que les renseignements sont incomplets. Nous travaillons en vue de les rendre complets. Il faudra

partir d'hypothèses au départ, mais je pense que nous pourrions fournir une image complète de toute la situation, de la vérification aux appels, des contestations judiciaires au recouvrement.

Ted y travaille justement. Je pourrais lui demander de nous fournir plus de détails.

[Français]

M. Rémi Massé: Les réponses que vous m'avez fournies me conviennent.

Vous avez dit que l'Agence du revenu du Canada comptait 40 000 employés. C'est le plus gros ministère du gouvernement fédéral. L'Agence possède donc l'expertise nécessaire pour déterminer quelles sont les possibilités de recouvrer des fonds. Année après année, elle peut déterminer l'ampleur des sommes qui peuvent être perçues, comparativement à celles qui doivent être radiées.

Je reviens sur la radiation de dettes. C'est un aspect que je considère comme important, car cela représente 3,2 milliards de dollars. Évidemment, vous êtes le plus gros ministère. Cela dit, la radiation de dettes de l'ensemble des ministères, année après année, s'élève à 4 milliards de dollars.

Les dettes contractées représentent énormément d'argent. Ce que je veux savoir, au fond, c'est si l'Agence du revenu du Canada, en fonction des lois et des règlements qui la gouvernent, en fait suffisamment pour récupérer les dettes contractées et pour en recouvrer un maximum.

Monsieur le président, les représentants de l'Agence peuvent peut-être répondre.

[Traduction]

Le président: Monsieur Massé, nous avons deux questions, une qui s'adresse à M. Gallivan, sur le dernier tour, et celle-ci en ce qui concerne...

M. Rémi Massé: Monsieur le président, je suis satisfait de la réponse que m'a fournie M. Hamilton. Je me préoccupe davantage de ma deuxième question.

Le président: Très bien. Dans ce cas, passons à la deuxième question pour commencer. Nous laisserons un peu de temps à M. Gallivan à la fin pour qu'il puisse répondre.

M. Rémi Massé: Je vous remercie.

M. Bob Hamilton: Merci, monsieur le président.

Pour répondre à la deuxième question, c'est une chose qui nous préoccupe aussi parce que nous tentons de maximiser le montant des impôts impayés que nous pouvons recouvrer. Nous nous efforçons toujours de faire preuve d'équité envers les contribuables, surtout dans les circonstances particulières, mais si vous regardez la situation globalement — c'est-à-dire le montant de 3 ou 4 milliards de dollars que vous avez calculé — il est évident que nous sommes désireux de réduire ce montant et de recouvrer une plus grande partie des impôts qui nous sont dus.

Nous faisons face à certaines difficultés, notamment avec les contribuables qui n'ont plus accès à leurs fonds ou qui ont fait faillite. En règle générale, il me semble que le temps joue contre nous dans ces dossiers; aussi, si nous pouvions parvenir à agir plus rapidement pour déterminer le montant des impôts qui nous sont dus, et pour prendre des mesures pour les recouvrer, je pense que nous obtiendrions de meilleurs résultats. Mais nous avons d'ores et déjà commencé à nous attaquer à ce problème.

Nous avons aussi commencé à intégrer des spécialistes du recouvrement au début du processus de vérification, de sorte que nous pouvons adopter ce point de vue plus large, si vous voulez — ou plus horizontal et complet de l'étape qui s'étend de la vérification au recouvrement, afin de voir s'il y a moyen d'améliorer nos chances.

Il y aura toujours une partie des dettes qui seront radiées, mais nous investissons des efforts considérables dans le but de maximiser le montant que nous parvenons à recouvrer.

• (1620)

M. Ted Gallivan: J'aimerais fournir des éclaircissements sur deux points.

Premièrement, la valeur des radiations indiquée ne découle pas seulement des activités d'observation; elle vise tous les impôts et les taxes impayés. Lorsque l'on compare ce montant à celui de 460 à 480 milliards de dollars que l'Agence administre chaque année, on constate qu'il s'agit d'un très faible pourcentage, compte tenu du fait que nous ne choisissons pas nos clients et que nous ne sommes pas un créancier privilégié.

Le deuxième point que j'aimerais préciser a trait à la différence entre la comptabilité de gestion et la comptabilité financière pour ce qui est de votre question sur les recettes nettes par rapport aux recettes brutes. Le ministère des Finances, dans les états financiers qu'il présente au gouvernement du Canada, tient compte de facteurs tels que les contestations et les répercussions négatives des échecs devant la Cour canadienne de l'impôt. Du point de vue de la comptabilité financière, il s'agit de remettre au net les résultats négatifs après avoir tenu compte de la vérification dans les états financiers du ministère des Finances. Toutefois, comme l'a fait remarquer le commissaire, il faudra faire mieux du point de vue de la gestion du rendement.

Le président: Merci, monsieur Gallivan.

Monsieur Kelly, vous êtes le suivant. Je vous en prie.

M. Pat Kelly: De toute évidence, il y a des limites dans ce rapport quant aux questions et réponses qui intéressent vraiment les Canadiens; mais j'aimerais demander à M. Hamilton de revenir sur un point qu'il a mentionné dans sa déclaration liminaire.

Vous avez décrit les améliorations que vous avez apportées dans les centres d'appels à la suite du rapport de 2017 du Bureau du vérificateur général. Voici un sujet de préoccupation qui est soulevé par des gens qui s'intéressent aux comptes publics depuis plus longtemps que moi — des personnes comme M. Christopherson, qui siège à ce comité depuis de nombreuses années, et qui a été témoin de ce genre de questions au fil du temps.

Vous avez cité des chiffres concernant les améliorations apportées dans les centres d'appels, et pourtant, les vérifications internes que vous aviez menées à l'ARC n'avaient pas permis de détecter les problèmes dans les centres d'appels. De fait, elles avaient plutôt indiqué le contraire, c'est-à-dire que les centres ne fonctionnent peut-être pas parfaitement, mais qu'ils affichent un taux de réponse de 85 à 90 %. Il a fallu attendre le rapport du vérificateur général pour établir qu'en réalité la situation était extrêmement problématique dans les centres d'appels.

La partie la plus troublante est peut-être justement celle qui touche la vérification interne. Pourriez-vous nous expliquer pourquoi nous devrions faire confiance aux méthodes que vous utilisez à l'interne pour évaluer les améliorations, afin d'éviter que d'ici deux ans, cinq ans, ou peu importe le nombre d'années, l'on se retrouve avec un

autre rapport du vérificateur général indiquant l'existence des mêmes problèmes qui avaient été signalés dans le passé?

M. Bob Hamilton: Oui, vous et moi avons le même objectif à cet égard. J'aimerais que l'on me voie... et apporter la preuve que les améliorations demandées dans le rapport du vérificateur général ont été réellement mises en place.

Maintenant, pour ce qui est d'avoir confiance, j'aimerais vous dire deux ou trois choses. Nous mesurons les indicateurs sensiblement de la même manière que le vérificateur l'a fait, c'est-à-dire combien d'appels parmi ceux qui entrent ont obtenu une réponse ou non, etc. Nous avons adopté une méthodologie. Maintenant, est-ce que cette méthode est parfaite, je suppose que c'est compréhensible. À mon avis, c'est une très bonne méthode. Et elle est conforme aux recommandations du vérificateur général.

Il est clair que nous ne changerons pas notre méthode d'évaluation. Pour ce qui est des résultats, à savoir que près des trois quarts des appels ont obtenu une réponse au cours de la saison des déclarations T1, il s'agit d'une nette amélioration par rapport aux 37 % que nous avons enregistrés en 2015. Nous utilisons un système de mesure uniforme, et nous faisons preuve d'une plus grande transparence. Nous publions les chiffres afin que la population puisse en prendre connaissance. Bien entendu, les résultats peuvent varier d'une semaine à l'autre, mais dans l'ensemble, nous avons constaté une certaine amélioration.

Et ces résultats ont été obtenus avec l'ancienne technologie. Si vous vous souvenez de la dernière fois que nous en avons parlé...

• (1625)

M. Pat Kelly: Oui.

M. Bob Hamilton: ... il s'agit d'une technologie très dépassée, et nous sommes impatients de pouvoir en utiliser une nouvelle...

M. Pat Kelly: Merci. En conclusion, vous avez changé votre méthodologie pour qu'elle soit davantage conforme à celle du vérificateur général. C'est la réponse que j'attendais. C'est super...

M. Bob Hamilton: Je dirais seulement...

Le président: Soyez bref, parce qu'il ne lui reste pas beaucoup de temps.

M. Bob Hamilton: Entendu.

Je vous laisse poursuivre.

M. Pat Kelly: En réponse à la recommandation formulée par le vérificateur général concernant l'utilisation de données globales pour le suivi des fonds budgétaires, l'Agence a indiqué « D'accord ». Cependant, on dirait que vous n'êtes pas vraiment d'accord. Vous faites valoir que le Conseil du Trésor et le ministère des Finances sont « satisfaits » de la méthode actuelle d'établissement des rapports.

Le point, dans cette section, à la page 16 et 17 de la version anglaise du rapport, est que le vérificateur général, si j'ai bien compris — et d'après les remarques qu'il a formulées lors du dépôt du rapport — déplore qu'il n'existe aucun moyen de suivi de l'efficacité de l'apport de fonds budgétaires qui ont été octroyés à l'Agence. C'est inquiétant.

Pourriez-vous nous parler de cette question entourant les revenus additionnels et les mesures prises pour faire le suivi du rendement des nouveaux fonds budgétaires. La majeure partie du nouveau financement budgétaire n'a pas encore été dépensée, ou n'a pas encore été enregistrée. Cet apport de fonds budgétaire s'effectuera au fil des prochaines années.

M. Bob Hamilton: Votre question en comprend plusieurs. Je vais en garder une pour Ted.

Nous sommes tout à fait d'accord avec la recommandation du vérificateur général. En fait, nous avons déjà commencé à travailler sur ce point nous-mêmes, mais cette recommandation nous a incités à mettre les bouchées doubles.

Nous sommes persuadés de fournir au ministère des Finances et au Conseil du Trésor les bons chiffres. Il n'y a aucun doute. Comme l'a fait remarquer Ted, ils les considèrent comme de l'impôt généré par la vérification, et les inscrivent comme tels dans leurs projections financières.

De ce point de vue, je pense que nous n'avons rien à nous reprocher, mais nous sommes d'accord avec le vérificateur général pour dire que ces chiffres sont incomplets, et qu'il manque de l'information sur l'étape suivante. Nous sommes à la recherche d'un meilleur moyen d'expliquer cela de manière transparente et claire.

Sur ce point, dûment noté. Nous cherchons une solution... je pense qu'informer les Canadiens est un exercice important, mais qu'il est tout aussi important pour nous de mieux comprendre ce qui se passe, et de reconnaître ce qui doit être amélioré.

Concernant le suivi, nous avons consacré une bonne partie du nouveau financement qui nous a été octroyé à l'amélioration de la conformité. On continue de discuter à savoir si ce montant qui vient s'ajouter devrait être considéré à part du reste. Nous pensons suivre une bonne méthodologie, mais nous sommes ouverts à l'idée de l'analyser de façon plus approfondie. Pour ce qui est de cette méthodologie, je vais demander à Ted de vous l'expliquer très brièvement.

M. Ted Gallivan: Rapidement, les attentes à notre égard étaient que compte tenu du milliard de dollars qui nous était octroyé, nous devions générer des revenus additionnels de 5 milliards de dollars. Au cours des deux premières années financières, nous sommes parvenus à générer 2,6 milliards de dollars, ce qui nous a permis de constater que l'objectif était réalisable.

Mais lorsque nous ciblions des dossiers individuels, nous nous inquiétions de ce que... Par exemple, si nous devions vérifier six multinationales, nous en choisirions deux qui nous semblent les plus susceptibles de contrevenir à la loi, et nous les attribuerions au groupe chargé de générer des revenus additionnels; les quatre autres seraient confiées au groupe qui n'est pas chargé de cette mission. Il faut aussi tenir compte de la modification du comportement entraînée par l'imposition d'une cible de génération de revenus additionnels, mais le financement de base va en diminuant.

Nous aurions pu nous retrouver dans la situation où, le milliard devant permettre de générer 5 milliards de dollars additionnels aurait entraîné un dépassement de la cible. Mais dans ce cas, notre financement de base annuel aurait été amputé. Nous nous serions alors retrouvés dans la position inconfortable d'avoir à vous expliquer comment il se faisait que nous avions reçu un apport de fonds budgétaires en vue de générer des revenus additionnels, que nous avions dépassé notre cible à cet égard, mais que notre programme de base donne des résultats inférieurs d'une année à l'autre.

Avec le ministère des Finances et le Conseil du Trésor, nous sommes arrivés à un système selon lequel si nous générons 5 % plus de revenus, dans ce cas, 5 % de nos revenus additionnels peuvent y être attribués. C'est le système que nous avons établi avec eux. Nous avons vraiment essayé de le simplifier et de le rendre plus transparent pour le Comité, et pour les autres intervenants.

M. Pat Kelly: Monsieur Berthelette, êtes-vous satisfait de cette explication et de cette réponse?

Aussi, pourriez-vous nous expliquer la différence entre les revenus « déclarés » et les revenus « recouverts »? Trouver des impôts impayés est une chose, mais les recouvrer, comme nous pouvons le constater à la lecture de ce rapport, est une autre paire de manches.

Le président: Merci, monsieur Kelly.

Veillez répondre rapidement, je vous prie, monsieur Dompierre.

M. Martin Dompierre: Monsieur le président, les renseignements fournis — et M. Hamilton l'a mentionné lui aussi — expliquent que l'Agence accepte la recommandation et cherchera d'autres moyens ou prendra d'autres mesures pour mesurer avec exactitude les montants additionnels recouverts grâce à l'apport de fonds budgétaires.

M. Pat Kelly: Et pour ma question sur la différence entre « recouverts » et « déclarés », il a dit qu'un montant de 5 milliards de dollars avait été déclaré.

• (1630)

M. Martin Dompierre: Je dirais que ce montant a été déclaré. Il s'agit d'une estimation de ce que le groupe prévoit recouvrer ou repérer dans le cadre de ses activités de vérification. Donc, c'est le montant déclaré; j'ignore exactement...

Ils vont trouver ces revenus additionnels. Cela fait partie de leur processus pour définir précisément leurs propres cibles.

Le président: Merci. Nous y reviendrons, si nécessaire.

Je vais maintenant céder la parole à M. Arya.

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

Monsieur Hamilton, hier à 21 h 23, mon bureau a reçu un courriel de l'un de mes électeurs qui m'informait que sa famille était en faillite.

Les deux enfants, Lucas, 10 ans et Chloé, 9 ans, ont reçu un diagnostic d'autisme au printemps 2017. Les parents ont appelé l'ARC pour la première fois en juillet 2017 en vue d'obtenir le crédit d'impôt pour personnes handicapées et la prestation pour enfants handicapés. On leur a répondu que leurs demandes seraient traitées. Pendant toute cette histoire, les agents des centres d'appels ont fait un excellent travail comparativement à la dernière fois que nous avons parlé du rendement des agents de centres d'appels; là n'est pas le problème.

Donc, la mère a appelé l'ARC, et l'Agence lui a répondu qu'il lui fallait obtenir une confirmation du syndic autorisé; ce dernier a bien présenté une demande à l'ARC en vue d'obtenir le paiement rétroactif en janvier 2018. En février, la mère a de nouveau communiqué avec l'ARC pour savoir où en était le remboursement. L'agent lui a répondu qu'elle recevrait le remboursement d'ici avril 2018.

Au début de mai 2018, rien ne se passe. Elle rappelle l'ARC. On lui répond que l'on procède à l'établissement des nouvelles cotisations et des remboursements, et qu'elle devrait recevoir ceux-ci d'ici juin 2018. En juin 2018, toujours rien. Elle rappelle de nouveau. L'agent lui affirme qu'un chèque a été établi au début de juin au montant d'environ 12 000 \$. Voici une famille qui est en faillite, avec deux enfants ayant reçu un diagnostic d'autisme. En juin, semble-t-il, un chèque au montant de 12 000 \$ avait été produit. Mais il ne s'est rien passé.

Elle a communiqué de nouveau avec l'ARC pour obtenir confirmation. Le chèque se trouvait au service de la comptabilité. On lui a déclaré que d'ici la fin de juillet 2018, elle le recevrait. À la fin de juillet 2018, elle a encore une fois appelé l'ARC. On l'a informée que le chèque se trouvait toujours à la comptabilité, où l'on est très occupé, et que le chèque devrait arriver sans faute d'ici septembre 2018.

En septembre 2018, l'argent n'est toujours pas arrivé. Elle a rappelé l'ARC. L'agent ne pouvait pas expliquer pour quelle raison le chèque se trouvait toujours bloqué à la comptabilité, et on lui a dit de rappeler dans trois ou quatre semaines si elle ne l'avait toujours pas reçu.

Au début d'octobre 2018, elle a rappelé l'ARC. Cette fois, l'agent l'a informée que l'ARC retenait toujours ce chèque et que le syndic devait envoyer une demande, ce qu'il avait déjà fait en janvier 2018.

Au début de novembre 2018, elle a rappelé l'ARC. L'agente n'a pas su quoi lui répondre, sinon qu'elle allait transmettre de nouveau un message au service de la comptabilité pour leur demander de libérer les fonds.

Elle a rappelé l'ARC la semaine dernière, et cette fois l'agente lui a dit que tout était terminé, et que le chèque serait émis sous peu. Maintenant on lui dit que si elle n'a rien reçu d'ici le 28 décembre, elle devrait rappeler.

Donc, le chèque est au service de la comptabilité depuis 2018.

À titre de député de Nepean, je reçois bon nombre de demandes de la part de mes électeurs. Certaines d'entre elles ne me préoccupent pas outre mesure. L'année dernière, par exemple, j'ai été contacté par l'un de mes électeurs dont le revenu se situe dans la fourchette des 300 000 \$ et plus. Il avait droit à un remboursement d'environ 30 000 \$ ou 40 000 \$ ou même plus. Je dois dire que je ne me souciais pas beaucoup du fait qu'il y avait un peu de retard dans le paiement. Mais dans le cas présent, c'est l'un des premiers courriels que j'ai lus ce matin, et j'en suis encore tout retourné. Après la réunion du Comité, la première chose que je vais faire, c'est d'appeler mon personnel et leur demander de vérifier si vous avez fini par traiter ce chèque.

Pourquoi ce retard? Il n'y a pas d'examen. Il n'y a pas de vérification. Il n'y a aucune opposition. Il n'y a pas d'appel. Pourquoi ce chèque se trouve-t-il toujours au service de la comptabilité? Il devrait être envoyé à une famille qui a fait faillite et dont les enfants ont reçu un diagnostic d'autisme.

• (1635)

M. Bob Hamilton: Bien que je ne puisse évidemment faire aucun commentaire sur un contribuable en particulier, vous venez de nous raconter une histoire troublante, et j'aimerais avoir la possibilité de faire des vérifications à ce sujet, parce que, comme vous venez de le dire, il me semble que ce retard est très inapproprié. Je ne peux pas vous fournir de réponse ici, aujourd'hui, et je ne pourrais pas en parler en détail, en raison de la protection des renseignements personnels des contribuables. Néanmoins, je vous remercie d'avoir porté ce cas à mon attention. Soyez sûr que je vais m'en occuper.

Le président: Je peux vous accorder quelques minutes de plus, mais vous devrez résumer très brièvement. Il s'agit d'une période de cinq minutes.

M. Chandra Arya: J'ai terminé. Il me reste d'autres questions, mais j'en ai terminé avec celle-ci.

Le président: Nous reviendrons à vous, dans ce cas.

Allez-y, monsieur Nuttall, je vous en prie.

M. Alexander Nuttall (Barrie—Springwater—Oro-Medonte, PCC): Merci, monsieur le président.

Et je remercie également les représentants de l'ARC de leur présence ici aujourd'hui.

Monsieur Hamilton, vous occupez probablement l'un des emplois les plus difficiles qui soient. Compte tenu de ce que vous représentez, il n'y a pas beaucoup de Canadiens qui aiment l'ARC, mais les choses étant ce qu'elles sont... Considérons-la comme un mal nécessaire, et j'espère que vous utilisez tous les outils à votre disposition et accomplissez le meilleur travail qui soit pour le compte de tous les contribuables, et avec les contribuables.

Je pense que la légitimité, la crédibilité et la confiance sont les questions qui ne cessent de faire surface avec l'ARC. Si votre tâche consiste essentiellement — je vais utiliser le mot « vérifier » pour les besoins de ma formulation — à vérifier les déclarations de chaque Canadien, le moment venu, pour déterminer si elles contreviennent aux règles, que ce soit intentionnellement ou involontairement, mais que vous êtes incapable vous-même de suivre les règles, que ce soit intentionnellement ou involontairement, cela vous met dans une situation très inconfortable, en tant qu'entité, et cela ne peut que nuire à la confiance que vous portent les Canadiens.

C'est bizarre. Lorsque l'on fait l'objet d'une vérification, on la subit, oui, c'est pas mal ce que j'entends. J'ai cru comprendre qu'il y avait des différences entre les régions, mais il semble que l'on constate de telles différences à l'intérieur même de nos propres circonscriptions. C'est très difficile pour un député, ou pour un membre de notre personnel, de donner des conseils à des électeurs, parce que c'est comme une cible qui se déplace constamment.

Comment entendez-vous rétablir la confiance? De grâce, épargnez-moi la réponse bureaucratique. La réponse bureaucratique est la suivante: nous allons faire mieux la prochaine fois; nous allons mettre en place les changements nécessaires dont nous avons déjà parlé au vérificateur général.

On constate un tel déficit de confiance envers l'ARC. Une partie de ce manque de confiance est implicite, mais dans une large mesure, il est le résultat de ces différences ou des mauvaises expériences que certains ont vécues, et de l'incapacité de l'Agence de se gouverner elle-même sans une intervention externe pour veiller à ce que les choses se fassent correctement.

M. Bob Hamilton: Merci, monsieur le président.

Je n'irais peut-être pas jusque-là, mais c'est un travail qui offre de grandes satisfactions, et présente en même temps de nombreuses difficultés.

Une des principales tâches, tant pour moi personnellement que pour l'ensemble de l'organisation, est de faire en sorte qu'on ait confiance en nous. Le système en place est un système d'autocotisation, et il est donc de la plus haute importance non seulement de recouvrer les sommes dues au fisc, mais de faire en sorte que les contribuables aient le sentiment que chacun paye ce qu'il doit. C'est pour cela que nous effectuons des vérifications, que nous veillons au respect des obligations fiscales, que nous expliquons ce que nous faisons, et que nous appliquons, de manière aussi uniforme que possible, les règles en vigueur.

Ce rapport montre qu'il nous faut faire des progrès au plan de l'uniformité. Cela dit, nous avons déjà pris un certain nombre de mesures afin de restaurer la confiance, car c'est essentiel à notre activité.

Nous avons accru nos efforts vis-à-vis les comptes à l'étranger et nous avons bénéficié pour cela de nouveaux crédits. Nous tentons également d'expliquer le plus clairement possible ce que nous faisons. Nous avons instauré un programme de service à la clientèle, conformément auquel nos vérificateurs doivent non seulement recouvrer les sommes dues, mais également soigner nos relations avec le contribuable, et, par un effort de pédagogie et des interventions précoces, favoriser le respect à long terme des règles de la fiscalité. Nous commençons déjà à en recueillir les bienfaits.

Chaque fois qu'un problème est porté à notre attention, nous tentons de modifier, la culture de service au sein de l'ARC, afin de renforcer la confiance du contribuable.

Les recherches auprès de l'opinion publique démontrent, certes, que tout le monde n'est pas satisfait de ce que nous faisons, et qu'il nous faut donc faire mieux. Mais je ne pense pas que nous sommes là à nous bercer d'illusions en songeant uniquement aux lendemains qui chantent. Non, nous avons pris sans attendre un certain nombre de mesures. Certaines d'entre elles ont déjà porté fruit et nous entendons en adopter d'autres, en réponse à divers problèmes que nous constatons nous-mêmes, ou qui sont relevés par le vérificateur général ou par quelqu'un d'autre.

Pour ce qui est des difficultés inhérentes à la tâche, je suis conscient du fait que l'action de l'Agence a un impact direct sur la vie de nombreux Canadiens. L'Agence emploie un grand nombre d'agents et nous ne cesserons jamais les efforts en vue de mener notre mission dans la plus haute intégrité, et de renforcer la confiance que les Canadiens doivent avoir en nous.

C'est une tâche à laquelle je m'attelle avec le plus grand sérieux.

• (1640)

Le président: Je regrette, monsieur Nuttall, mais nous sommes à court de temps.

La parole passe donc à monsieur Arya.

M. Chandra Arya: Merci, monsieur le président.

Monsieur Hamilton, les budgets fédéraux de 2016 et 2017 accordent à l'ARC des crédits supplémentaires d'un milliard de dollars sur cinq ans. Cela devait permettre d'augmenter de 5 milliards de dollars les recettes fiscales.

Après mon élection, il y a environ trois ans, j'ai eu l'occasion de parler de cela avec un responsable syndical. J'ai appris que, pour ce qui est des contribuables ordinaires, chaque dollar investi dans les opérations de vérification rapporte de 4 à 8 \$ en recettes fiscales supplémentaires. Or, si ce dollar est investi dans des vérifications touchant, disons, les paradis fiscaux ou les prix de transfert, le rendement est beaucoup plus élevé. Ainsi, chaque dollar investi rapporte parfois plus de 20 \$.

Qu'en est-il?

M. Bob Hamilton: Ted va pouvoir vous donner sur ce point une réponse plus détaillée, mais le rapport de 5:1 — 1 milliard de dollars permettant dans cette hypothèse de recouvrer, disons, 5 milliards de dollars — chiffre qui figure dans les documents publics, correspond aux engagements que nous avons pris à cet égard. Nous avons en effet dit au ministère des Finances que chaque dollar de plus investi dans notre fonctionnement nous permettra de recouvrer, suite aux vérifications, 5 \$ de plus en recettes fiscales.

Je tiens à préciser, cependant, que comme nous l'avons indiqué plus tôt, cette somme de 5 \$ peut ne pas pouvoir être intégralement recouvrée si le dossier est porté en appel devant les tribunaux, ou si

le recouvrement de la somme se révèle impossible. Cela dit, c'est bien le chiffre général que nous avons annoncé.

Mais votre question porte sur les divers secteurs de vérification, ainsi que sur les sommes supplémentaires que nous pouvons nous attendre à recouvrer, que ce soit au niveau des comptes à l'étranger, des grosses entreprises ou du secteur national. Permettez-moi de demander à Ted de vous en dire un peu plus sur ce point.

M. Ted Gallivan: Simplement pour vous donner une idée, tant en ce qui concerne les contribuables individuels — c'est-à-dire ceux qui remplissent une déclaration T4 et qui reçoivent une lettre demandant des justificatifs — et le secteur multinational, c'est-à-dire les dossiers qui offrent un retour sur investissement assez élevé, c'est-à-dire de 20:1. Pour ce qui est des contribuables individuels, l'investissement nécessaire est relativement faible: un timbre, une lettre, un peu de suivi et de communication. Mais, en ce qui concerne le secteur multinational, les deux chiffres sont beaucoup plus élevés. Les vérifications permettent de recouvrer des centaines de millions de dollars, mais certaines vérifications peuvent coûter 2 ou 3 millions de dollars.

Et puis, il y a aussi les petites et moyennes entreprises qui opèrent à l'étranger. Là, le rendement est plutôt 5:1, 6:1 ou 7:1. La vérification des petites et moyennes entreprises coûte relativement cher et rapporte relativement peu.

Ce n'est que depuis cinq ans que nous nous intéressons de près aux sociétés extraterritoriales, et nous avons constaté qu'elles n'hésitent pas à se pourvoir en justice. Ces contribuables tiennent tête à nos efforts de vérification, et c'est pourquoi le BVG nous a encouragés à être plus mesurés quant aux actions que nous intentons devant les tribunaux, car si, au cours d'une vérification, nous portons le dossier en justice, le retour sur investissement devient relativement faible.

Il nous faut donc décider du meilleur moyen d'assurer, de manière générale, le respect des règles fiscales. La couverture est un aspect important de la question, et le retour sur investissement aussi, mais il y a également le facteur dissuasion. Lorsque nous décidons de la répartition de nos crédits de fonctionnement, nous tenons le plus grand compte de ces divers facteurs. C'est dire que nous n'affectons pas naïvement l'ensemble de nos crédits à la vérification des contribuables ordinaires et des multinationales, car ce serait faire prospérer l'économie souterraine et les opérations à l'étranger. Nous nous attachons donc à équilibrer ces diverses considérations afin d'encourager chez le contribuable une démarche fiscale correcte.

• (1645)

M. Chandra Arya: Mais je pensais que le gouvernement entendait affecter ces crédits supplémentaires à certains secteurs de vérification qui, selon moi, avaient été quelque peu affaiblis avant notre arrivée au pouvoir.

M. Ted Gallivan: Il est certain qu'avec les nouveaux crédits, de tels choix ne nous sont plus imposés. En effet, avant cela, si nous souhaitions accroître nos efforts vis-à-vis l'économie souterraine, il nous fallait réduire notre activité dans d'autres secteurs. L'augmentation de nos crédits de fonctionnement nous permet effectivement d'accroître nos efforts dans de multiples secteurs.

Les crédits supplémentaires qui nous ont été accordés dans les budgets de 2016 et 2017 nous ont permis d'accroître nos efforts vis-à-vis l'économie souterraine et, par exemple, de nous intéresser de plus près à divers secteurs d'activité tels que l'immobilier en Colombie-Britannique — d'augmenter les ressources que nous pouvons affecter aux opérations offshore, de nous pencher de plus près sur les multinationales et également sur ce que l'on appelle la « fraude carrousel », c'est-à-dire la fraude au remboursement de la TPS, à laquelle se livre le crime organisé.

Nous avons pu renforcer notre activité dans ces quatre secteurs, mais pour en revenir à votre question, les vérifications offrent, selon les cas, un retour sur investissement différent, et si notre but était d'obtenir un retour sur investissement maximum, nous répartirions différemment les ressources qui nous sont accordées.

M. Chandra Arya: En ce qui concerne les quatre secteurs que vous venez d'évoquer, le rendement sur investissement est de 1:5, c'est-à-dire assez faible.

M. Ted Gallivan: Permettez-moi de rappeler que, lorsque l'on nous a demandé de chiffrer les prévisions, une des choses qui nous préoccupait... Ainsi, pour prendre l'exemple des multinationales, qui relèvent de mon secteur de responsabilité, je voudrais voir baisser progressivement le retour sur investissement. À l'heure actuelle, les vérifications que nous opérons nous offrent un rendement de 20:1. Mais il est à espérer que plus nous effectuons de vérifications, plus l'effet dissuasif jouera et plus le nombre de problèmes relevés diminuera, car les contribuables finiront par comprendre. J'entends par cela les contribuables qui ne souhaitent pas prendre trop de risques.

Lorsque nous avons prévu un rendement de 5:1, nous espérions voir baisser le rendement marginal, mais comme le montre le tableau, la pièce 7.2, pour la dernière année sur laquelle le BVG se soit penché, nous pouvons, par rapport à la première année, faire état de 4,3 milliards de dollars de rentrées supplémentaires. Cela représente une augmentation de 60 %, due à une augmentation de seulement 5 % des ressources affectées aux vérifications.

Nous nous apercevons que l'amélioration des données que nous recueillons, et des moyens que nous pouvons mettre en oeuvre, nous permettent de détecter plus efficacement qu'avant les cas de non-conformité. Les crédits supplémentaires qui nous ont été affectés nous ont permis de renforcer nos moyens, mais pas seulement au niveau du nombre de vérificateurs. En effet, ce milliard de dollars nous a également permis de renforcer nos moyens d'analyse, et de disposer, par exemple, des rapports pays par pays des multinationales, et des données découlant de la norme commune de déclaration, qui nous permettent de repérer les contribuables qui ont des comptes à l'étranger, ou qui effectuent des transferts électroniques de fonds de plus de 10 000 \$. Les moyens que nous avons mis en oeuvre pour lutter contre le non-respect des règles fiscales mettant en cause de grosses sommes relèvent d'une stratégie qui ne consiste pas uniquement à multiplier le nombre de vérificateurs. Beaucoup dépend en effet de techniques analytiques avancées et de l'emploi que nous en faisons.

Mais pour en revenir aux sommes investies, tout dépend en fait de la manière dont sont effectués ces investissements, et je dirais que nous avons renforcé notre action dans plusieurs secteurs en même temps. J'ajouterais que les résultats que nous avons obtenus dépendent en grande partie des 60 millions de dollars que nous avons consacrés à l'amélioration de nos moyens en matière de technologies de l'information et de collecte des données.

Le président: Merci, monsieur Gallivan.

Merci, monsieur Arya.

La parole passe maintenant à M. Christopherson.

M. David Christopherson: Merci, monsieur le président.

Pour en revenir à la question que nous venons d'évoquer, le retour sur investissement est effectivement quelque chose d'important, mais, dans l'optique du rapport du vérificateur général, le problème se pose plutôt au niveau de l'équité. Il semble, en effet, que le citoyen ordinaire se voie renforcé dans son impression que si vous détenez un compte offshore, si vous avez suffisamment de moyens et que vous pouvez vous offrir les services de comptables chevronnés, tout se passe bien, ce qui n'est pas vrai du contribuable modeste, qui constitue une proie plus facile, car son salaire peut être saisi. On a donc l'impression qu'il est facile de s'en prendre aux contribuables modestes, mais que, même au Canada, l'argent permet de vous mettre à l'abri.

Je suis heureux de vous entendre dire que la situation a un peu évolué à cet égard. Vous savez que nous allons continuer à nous intéresser à la question, et que nous allons continuer à nous pencher sur les résultats obtenus, mais il est essentiel de renforcer l'équité fiscale, afin de contrer l'impression que les Canadiens peuvent avoir que plus votre situation socioéconomique est modeste, plus des organismes tels que Revenu Canada peuvent vous harceler et faire fi de vos droits. J'ose espérer que vous vous préoccupez de cela.

Monsieur le président, je voudrais, si vous me le permettez, revenir à ce que M. Kelly disait tout à l'heure, et préciser un certain nombre de points. M. Arya a également évoqué la question. Je parle là du paragraphe 7.82 du rapport du vérificateur général.

Dans le budget de 2017, une somme supplémentaire de 524 millions de dollars sur cinq ans a été allouée pour réduire l'évasion fiscale et accroître la conformité fiscale. Ces fonds devaient servir à financer de nouvelles initiatives et à étendre les programmes existants pour assurer un régime fiscal équitable pour tous les Canadiens.

Or, au paragraphe suivant, le 7.83, nous trouvons ceci:

Cependant, nous avons déterminé que l'Agence ne pouvait pas faire le suivi du montant exact des revenus additionnels obtenus grâce à ces fonds budgétaires. L'Agence a plutôt utilisé une approche proportionnelle...

J'ai écouté les arguments que vous avez avancés et les observations que vous nous avez présentées, mais, sans l'aval du vérificateur général, nous ne sommes guère convaincus. Je voudrais donc, dans un premier temps, demander à M. Berthelette de nous expliquer la différence entre ce que l'Agence affirme au sujet des moyens qu'elle emploie pour suivre le retour sur investissement, et ce qu'elle devrait, selon vous, faire à cet égard, et pourquoi ses arguments ne vous convainquent guère.

• (1650)

Le président: Monsieur Dompierre, vous avez la parole.

M. Martin Dompierre: Merci, monsieur le président.

Comme vous venez de le dire, au paragraphe 7.83 de notre rapport, nous notons qu'il n'y a aucun moyen de mesurer de manière précise les revenus additionnels découlant du renforcement des activités visant le respect des obligations fiscales.

Pour calculer le montant des revenus additionnels, l'Agence emploie une méthode proportionnelle, ce qui ne nous permet pas de préciser le montant exact des sommes recouvrées par l'Agence, ou reversées à celle-ci. L'Agence nous a également dit qu'en fait, le mode de suivi qu'elle avait mis en place est trop lourd et compliqué.

Nous avons pensé devoir examiner la question et envisager les mesures qui permettraient d'obtenir un calcul plus exact du retour sur investissement ou des sommes recouvrées, au lieu de se fonder essentiellement sur un calcul estimatif.

M. David Christopherson: Est-ce à dire qu'une approche différente rendrait peut-être, selon vous, mieux compte de la situation?

M. Martin Dompierre: Monsieur le président, nous ne pouvons pas préciser en quoi consiste l'approche actuelle, mais, ainsi que je le disais tout à l'heure, nous avons recommandé à l'ARC de réexaminer, ou d'examiner, les autres mesures qui pourraient être envisagées. J'estime, en effet, qu'il y aurait sans doute une autre manière de procéder.

M. David Christopherson: Très bien.

M. Kelly a évoqué la question, et c'est un point sur lequel je voudrais insister.

Dans sa réponse, l'Agence marque « D'accord », comme toujours. « Bien que le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère des Finances soient satisfaits de la méthode actuelle d'établissement des rapports de l'Agence [...] », etc., je souhaiterais examiner ce problème d'un peu plus près. Il se peut que j'aie mal interprété ce passage, mais je ne comprends pas comment le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère des Finances, mais surtout le Conseil du Trésor, c'est-à-dire les deux organismes devant qui l'Agence doit répondre de la manière dont elle applique la politique gouvernementale — peuvent être satisfaits de la situation actuelle, alors que vous ne l'êtes pas?

M. Martin Dompierre: Monsieur le président, dans le cadre de cet audit, nous ne nous sommes entretenus ni avec des représentants du Conseil du Trésor ni avec des représentants du ministère des Finances. L'Agence nous a fourni des documents expliquant quelle est, sur ce sujet, la position de ces deux organismes. Nous ne nous sommes pas penchés sur les raisons ayant porté le Conseil du Trésor et le ministère des Finances à se dire d'accord sur l'approche actuellement en vigueur.

M. David Christopherson: Il est relativement rare que je demande que l'on me fournisse des raisons, mais pourrais-je en l'occurrence vous demander de m'expliquer pourquoi? Cela me semblerait en effet être tout à fait dans la logique de votre activité. Si, selon vous, les activités de l'Agence n'ont pas toute la transparence ou l'exactitude voulue, et que l'Agence ne rend pas suffisamment compte de son activité, dans la mesure où le Conseil du Trésor lui donne son aval, comment se fait-il que vous n'ayez pas contacté le Conseil du Trésor pour demander comment il peut s'estimer satisfait alors que, selon vous, l'Agence pourrait mieux faire? J'aimerais savoir, en effet, pourquoi vous ne l'avez pas fait.

M. Martin Dompierre: Monsieur le président, ces deux organismes n'entrent pas dans le champ de cet exercice de vérification. Pour les consulter, ou même mener un audit de leurs activités, il nous aurait fallu leur étendre, dès le départ, le champ de nos vérifications.

M. David Christopherson: Je vois. Ces deux organismes se situent donc en dehors des paramètres initialement établis...

M. Martin Dompierre: Oui, en dehors du champ de notre vérification.

M. David Christopherson: Peut-être aurait-il convenu d'envisager cela.

Monsieur le président, je sais que je suis à court de temps, mais je dois dire que, dans notre propre rapport, je vais tenter d'obtenir sur ce

point une réponse du Conseil du Trésor, ou du moins inciter mes collègues à demander au Conseil du Trésor pourquoi il s'estime satisfait de la situation actuelle. En effet, dans une certaine mesure, l'aval du Conseil du Trésor dédouane l'Agence. Or, selon le vérificateur général, l'Agence pourrait mieux faire, alors que le Conseil du Trésor, organisme placé plus haut dans la hiérarchie, semble être satisfait de ce qui se fait actuellement. D'après moi, le Conseil du Trésor devrait s'expliquer sur ce point.

Je pense avoir épuisé mon temps de parole.

• (1655)

Le président: En effet, il y a déjà trois minutes de cela.

M. David Christopherson: C'est bien ce que je pensais. Bon. Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Christopherson.

La parole passe maintenant à M. Kelly, puis à M. Massé.

M. Pat Kelly: Merci, monsieur le président.

Le président: Mais, un instant, je vous prie. M. Sarai doit, lui aussi, intervenir.

M. Pat Kelly: Bon. Ai-je encore la parole, monsieur le président?

Le président: Oui, allez-y, monsieur Kelly.

M. Pat Kelly: Bon. Je vous remercie.

Je suis entièrement d'accord avec M. Christopherson pour dire que l'équité est essentielle au bon fonctionnement du système. Les citoyens doivent être convaincus que l'Agence traite avec eux de manière équitable, sans quoi, ils ne se sentiront pas tenus de respecter leurs obligations fiscales. C'est un élément absolument essentiel.

Mais ce qui importe presque autant, c'est l'exactitude du travail effectué par l'Agence. L'Agence n'est pas une entreprise à but lucratif, qui aurait essentiellement pour objectif de recueillir un maximum d'argent. Sa mission est, en effet, de recouvrer exactement le montant dû par le contribuable — ni plus ni moins.

Ma première question concerne donc l'exactitude. Notez bien que la majorité des contribuables qui présentent une opposition obtiennent gain de cause, du moins en partie. Pourriez-vous nous dire quel est le pourcentage d'examen ou d'audits faisant l'objet d'une opposition? Vous avez dit tout à l'heure que dans 60 % des cas, le contribuable obtient gain de cause. Vous est-il possible de me répondre en quelques mots.

M. Bob Hamilton: Je ne sais pas quel est le pourcentage précis. Je me souviens d'avoir vu, dans le rapport du vérificateur général, ce chiffre de 60 %, mais je ne suis pas en mesure de vous préciser le nombre de vérifications qui font l'objet d'une opposition.

M. Ted Gallivan: C'est un renseignement que nous allons pouvoir vous obtenir. L'important me semble être que ce pourcentage varie énormément, allant de 5 à 10 % pour les vérifications des listes de paye ou des déclarants ordinaires, alors que presque 100 % des multinationales intentent une action en justice.

M. Pat Kelly: Bon. Je vous remercie.

En ce qui concerne maintenant l'équité et l'uniformité, je dois dire que de nombreux contribuables canadiens seront troublés d'apprendre dans ce rapport que les retards et le manque d'uniformité dans l'application des pénalités fiscales sont dus au fait que l'Agence elle-même ne répond pas toujours en temps utile, qu'elle ne parvient pas à retrouver certains renseignements, ou qu'elle n'exerce pas toujours correctement ses fonctions. Sur ce point, les révélations faites dans ce rapport sont extrêmement troublantes.

J'aimerais savoir ce que vous faites actuellement pour vous assurer que les contribuables canadiens ne pâtissent pas de vos erreurs.

M. Bob Hamilton: Un excellent point, en effet. Permettez-moi de revenir un peu sur ce que vous avez dit au départ.

L'équité revêt en effet une extrême importance. Nous avons parlé du retour sur investissement, mais ce dont il s'agit, c'est d'une répartition équitable du fardeau fiscal. C'est pour nous, à l'ARC, la tâche essentielle. Vous avez absolument raison de dire qu'il ne s'agit pas de récupérer un maximum d'argent, mais de recouvrer la somme qui correspond au dossier fiscal. Pour nous, c'est manifestement l'essentiel. Or, nous tentons actuellement d'instaurer à travers l'ensemble de notre organisation, des systèmes qui nous permettent de parvenir à ce résultat pour les diverses catégories de contribuables.

En ce qui concerne la radiation des pénalités et des intérêts, un domaine peut-être marqué par un certain manque d'uniformité, il est clair que nous allons devoir nous pencher sur la question, ce que nous faisons déjà. Dans le rapport du vérificateur général, nous avons déjà signifié notre accord sur ce point.

Je dois dire que c'est un symptôme, ou un symptôme éventuel de quelque chose auquel nous tentons actuellement de remédier, le fait que notre activité est parfois trop compartimentée. L'Agence du revenu est une très grosse organisation et il arrive que le travail soit cloisonné à l'excès, sans les passerelles nécessaires entre les divers services.

C'est un changement auquel je me suis attaché depuis mon entrée en fonction. Nous avons fait des progrès, mais, comme vous pouvez le constater, le travail en vase clos donne parfois de mauvais résultats. Nous nous engageons à adopter, dans l'ensemble de l'Agence, une approche mieux intégrée des tâches qui nous incombent. C'est pourquoi nous avons créé un nouveau poste, celui de dirigeant principal des services. C'est vers cela que nous tendons dans nos relations avec la clientèle.

• (1700)

M. Pat Kelly: Permettez-moi, monsieur le commissaire, de poser à nouveau ma question. Pourriez-vous nous dire ce que vous faites actuellement pour assurer qu'un contribuable canadien n'aura pas à pâtir d'une erreur commise par l'Agence.

M. Bob Hamilton: Nous menons actuellement, monsieur le président, une analyse des cas où cela a pu se produire. Nous nous attachons à en comprendre les causes et à faire en sorte que l'ensemble de nos personnels soient parfaitement au fait des règles applicables. Nous allons en outre nous pencher sur nos politiques et nos procédures, afin de nous assurer qu'elles conviennent...

M. Pat Kelly: Vous semblez douter que ce soit actuellement le cas.

M. Bob Hamilton: ... et nous nous attachons actuellement à y remédier.

M. Pat Kelly: Bon. Par votre réponse, vous sembliez douter du fait que cela puisse se produire, alors que le vérificateur général affirme que cela arrive parfois.

M. Bob Hamilton: Non, je ne voulais aucunement laisser entendre que... J'admets que cela arrive parfois et qu'il nous faut y veiller de près. Je voulais simplement dire qu'il nous faut, à moi personnellement et à l'ensemble de l'Agence, examiner les cas où cela a pu se produire, chercher à en comprendre les raisons et trouver le moyen de corriger la situation.

M. Pat Kelly: Bon. Je vous remercie.

M. Bob Hamilton: Non, je ne conteste aucunement que cela puisse parfois se produire.

Le président: Nous sommes à la recherche de solutions aux problèmes qui se posent. Nous allons, pour cela, prendre pour point de départ votre plan d'action et les réponses que vous nous apportez, mais je pense que M. Kelly pouvait légitimement vous poser la question.

Que faire, dans l'immédiat, pour régler ce genre de chose? Serait-il bon de modifier les dispositions de la Charte des droits des contribuables, et prévoir la radiation automatique des intérêts et des pénalités lorsque l'ARC ne respecte pas les délais prévus? Seriez-vous favorables à une telle mesure? Pourrait-on envisager de renoncer aux intérêts de manière générale lorsqu'une certaine somme est due à l'ARC, mais que celle-ci n'est pas intervenue dans les délais convenus? Accepteriez-vous de voir, en quelque sorte, l'ARC pénalisée dans certains cas afin qu'elle sache que tout manquement entraîne aussi pour elle des conséquences.

M. Bob Hamilton: Monsieur le président, je ne suis pas vraiment en mesure d'accueillir ou d'écarter ce type de proposition. Cela dit, nous pourrions étudier la question et voir ce qu'il serait possible de faire. Nous avons déjà engagé un travail en ce sens, mais comme vous le savez, notre travail s'effectue dans un contexte assez compliqué, et nous devons au préalable nous assurer de bien comprendre les effets que pourrait avoir un tel changement.

C'est très volontiers que nous examinerons plus à fond ce type de mesure, sur laquelle nous nous penchons d'ailleurs déjà, mais je vois que Ted souhaite peut-être vous apporter une réponse un peu plus concrète.

Le président: Nous sommes pratiquement à court de temps.

J'ai consulté les 16 points de la Charte des droits des contribuables. Je suis reconnaissant à M. Arya de nous avoir cité un exemple de ce genre de choses, car il s'agit de situations souvent portées à notre attention. Parfois, un contribuable apporte à mon bureau de circonscription une boîte pleine de papiers et demande à mes collaborateurs d'y jeter un coup d'oeil avant que tout cela soit envoyé à l'ARC. Et puis, il y a aussi les plaintes concernant le non-respect des délais.

Peut-être le BVG vous demande-t-il de préciser clairement quels sont les délais, mais, dans la mesure où certaines autres dispositions de la Charte des droits ne sont pas actuellement respectées, je me demande à quoi il servirait de respecter les délais, si l'on ne s'en tient pas au principe fondamental qui sous-tend la Charte des droits.

Mais, nous sommes à court de temps.

M. David Christopherson: Nous reste-t-il assez de temps pour quelques questions?

Le président: Oui, je n'entendais pas mettre un terme au débat. M. Sarai souhaite, lui aussi, intervenir. Monsieur Sarai, vous avez la parole.

M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Cette question s'adresse au commissaire, mais les représentants du Bureau du vérificateur général voudront peut-être en tenir compte si ce n'a pas déjà été le cas pendant cette ronde de débat.

Ma circonscription est celle de Surrey-Centre. Je viens donc de Colombie-Britannique, de la région de Vancouver, dans laquelle les prix des maisons sont faramineux. Les médias ont fréquemment fait état de fonds venant de l'étranger et de maisons valant des millions et des millions de dollars qui sont achetées par des étudiants, des épouses, etc., qui n'ont pas de revenus imposables à la mesure de ces achats.

Je vois que vous avez réalisé bon nombre de vérifications sur quantité de sociétés importantes, sur les multinationales. Toutefois, une étude réalisée il y a quelques années par le gouvernement provincial démontrait qu'environ 1 milliard de dollars entre au pays chaque mois pour réaliser des achats de biens immobiliers résidentiels dans le Lower Mainland. Cela n'englobe même pas l'immobilier commercial. On ne parlait pas là non plus de l'extérieur de la région métropolitaine de Vancouver. Il s'agissait uniquement d'immobilier résidentiel. Je crois me souvenir que cet afflux de fonds en provenance de l'étranger dépassait les 10 890 000 000 \$ par mois, un chiffre astronomique.

Les services de l'ARC ont-ils réalisé des vérifications de la valeur nette ou d'autres formes de vérifications de cette nature et, si oui, combien en ont-ils fait? Leur ont-elles permis de recouvrer des fonds?

Je ne prétends pas ici, de façon stéréotypée, que tout virement de fonds de l'étranger au Canada est une mauvaise chose; je ne me préoccupe que des personnes qui ne déclarent pas leurs revenus et de celles qui empruntent des canaux illégaux pour faire venir de tels fonds au pays.

• (1705)

M. Bob Hamilton: Monsieur le président, je vais demander à M. Gallivan de vous donner les détails. Comme il l'a indiqué précédemment, c'est là l'un des domaines dans lesquels nous avons accru nos efforts. Dans ce cas précis, il s'agit des transactions immobilières dans Vancouver.

Je dirais que cela fait partie de... Nous avons parlé d'équité et des moyens que nous mettons en oeuvre pour tenter de convaincre les observateurs que le régime fiscal est équitable. Nous nous intéressons aux secteurs qui présentent des risques. Une partie du travail que nous avons confié à nos nouveaux employés, avec les données et les outils analytiques additionnels dont ils disposent, est de mieux évaluer les risques. Nous pensons que le recours à ces techniques sophistiquées nous permettra de mettre l'accent sur les domaines dans lesquels nos efforts peuvent le mieux contribuer au bien de tous les Canadiens. Ils pourront constater que nous disposons ainsi d'un système fiscal plus équitable, qui met l'accent sur les risques.

Nous faisons des efforts additionnels dans ce domaine. En vérité, nous avons publié sur notre site Web des statistiques sur ce que nous faisons à Vancouver, mais aussi à Toronto, à la suite de nos vérifications dans le secteur immobilier.

Je laisse maintenant M. Gallivan répondre brièvement au point que vous avez soulevé.

M. Ted Gallivan: Une fois encore, en ce qui concerne le secteur immobilier, pour revenir à la question du RCI et à certaines autres discussions connexes, nous avons étudié des milliers de dossiers. Je crois que ces projets nous ont permis de détecter bien au-delà de 200 millions de dollars d'impôts à recouvrer. Nos réflexions visaient en partie l'équité du régime fiscal et voulaient répondre aux préoccupations des Canadiens au sujet de la non-conformité de certains impôts qui contribuait à alimenter les doutes de certains sur cette équité.

Nous nous sommes dotés de ressources additionnelles dans ce domaine. Il se peut que le RCI ne soit pas aussi élevé que si nous avions réalisé cet investissement dans un autre secteur de l'économie, mais nous avons jugé important pour d'autres raisons d'envoyer un message dissuasif.

J'aimerais aussi ajouter que ce travail a permis d'alimenter des enquêtes criminelles et que, dans certains cas, cela nous a amené à cibler des promoteurs immobiliers. C'est un objectif de nature générale au sein de l'Agence. Nos efforts ont porté, entre autres, sur un quartier résidentiel de Colombie-Britannique dans lequel nous avons examiné la situation de chaque maison individuelle et celle de son propriétaire, pour faire exactement ce que vous avez dit, soit déterminer la cotisation de valeur nette. Si le propriétaire en question est un étudiant, sa situation est-elle ou non conforme aux dispositions du régime fiscal? Ce que nous essayons précisément de faire est de couvrir ainsi des quartiers dans lesquels la valeur d'une maison moyenne dépasse les 3 millions de dollars.

Tout cela est publié sur notre site Web que le grand public peut consulter. Pour en revenir à l'équité, nous essayons de produire des rapports destinés au grand public.

J'aimerais revenir à la question des allègements pour les contribuables et à celle des incohérences. Il y a deux précisions importantes à faire ici. La première est que nous parlons d'un allègement proactif. Aujourd'hui, tout Canadien, qui estime être victime d'un retard indu de l'ARC, peut demander l'application des dispositions d'allègement pour les contribuables. Sa demande sera analysée. Si l'Agence a provoqué des retards, elle en sera tenue responsable et nous envisagerons alors l'application des dispositions d'allègement pour les contribuables. Les mesures dont traite la vérification du BVG concernent l'allègement proactif. Lorsqu'un vérificateur est responsable de votre dossier et qu'une vérification prend de 100 à 200 heures, les procédures de l'Agence amènent à envisager de façon proactive l'application de ces dispositions sans attendre que le contribuable en formule la demande.

C'est lorsqu'il y a eu une interaction de cinq minutes, l'envoi d'une lettre automatisée ou un contact encore plus anodin que le BVG signale un problème. C'est dans ces cas que nous devons réussir à mieux mettre le client au centre de nos préoccupations et de notre réflexion. « Pourrions-nous ou devrions-nous appliquer ces dispositions à cette étape? » Nous ne l'avons pas fait dans les cas de contacts anodins, mais uniquement de contacts fréquents et significatifs.

Le président: Monsieur Gallivan, je vous remercie de ces précisions.

Monsieur Sarai, votre temps de parole n'est pas épuisé. Je vous invite à poursuivre.

M. Randeep Sarai: Je vous remercie.

Il semble qu'il y ait des écarts dans la façon dont certains agents imposent des pénalités et des intérêts. Certains ont la main plus lourde que d'autres. Je suis surpris que tous n'aient pas à leur disposition une méthodologie cohérente, ou des lignes directrices précises, qui leur permettraient de réagir de façon similaire face à un dossier donné. Par exemple, a-t-on enregistré un retard imputable au traitement de la vérification elle-même? Ce retard s'explique-t-il par des raisons médicales? Certains facteurs économiques ont-ils exercé une influence à ce moment-là.

Que disent ces lignes directrices? Si elles existent, pourquoi ne sont-elles pas appliquées de la même façon dans tous les cas?

M. Ted Gallivan: Cela tient d'abord à la formulation de la loi, qui est assez floue. Le texte nous dit que le ministre « peut », et il s'en tient là. L'Agence dispose bien de critères et de procédures à suivre, mais nous tenons à laisser place au jugement et, d'ailleurs, nous le devons. Ces demandes peuvent faire l'objet de révisions judiciaires. Comme la loi autorise l'exercice discrétionnaire de la levée des pénalités et des intérêts, nous ne pouvons pas imposer un délai fixe de 6 jours pour obtenir un solde bancaire ou de 25 jours pour produire des documents à la suite d'une inondation.

Nous devons, et je pense que nous voulons, laisser à la discrétion de chacun des vérificateurs le soin de penser au client, de placer le contribuable au centre de sa décision en fonction de la situation de ce dernier.

• (1710)

M. Randeep Sarai: Je suis d'accord avec cela. Ce qui me préoccupe est qu'un vérificateur juge un cas délicat et un autre non. C'est ce qui me pose problème. L'un d'eux peut accorder beaucoup plus d'importance à une inondation ou un problème de santé alors qu'un autre peut se montrer inflexible et dire: « Je me fiche que vous ayez fait une crise cardiaque, que votre mari soit à l'hôpital ou que votre logement ait été inondé. Il n'y a que vos impôts qui m'intéressent. »

Quelles sont les directives données aux vérificateurs sur l'importance à accorder à ce type de problèmes?

M. Ted Gallivan: C'est pourquoi notre propre service de vérification interne, en attirant notre attention sur ce risque d'incohérence, nous a fait prendre conscience de la nécessité de préciser nos lignes directrices, en particulier et à titre d'exemple, dans les cas de retard d'institutions financières. Nous allons fournir des exemples: « Dans ce cas-ci, la situation est préoccupante. Dans celui-ci, elle est moins grave. »

Vous avez tout à fait raison de dire que nous pouvons toujours améliorer les directives et les resserrer. La mise en garde que j'ai faite rappelle tout simplement que nous ne pouvons pas l'interdire. La décision ne saurait se résumer à l'application d'une formule. Il faut, j'en suis convaincu, que les fonctionnaires de l'ARC fassent preuve de jugement. Nous voulons éviter les types de situations dont votre collègue vous a parlé, celle d'une personne restant dans l'attente d'une réponse pendant une période d'une longueur inacceptable. Nous voulons que nos agents disposent d'une certaine marge de manoeuvre, même au risque de certaines incohérences.

Le président: Messieurs Gallivan et Sarai, je vous remercie.

La parole est maintenant à M. Christopherson.

M. David Christopherson: Je vous remercie, monsieur le président, de me donner à nouveau la parole.

Je tiens à dire à M. Gallivan que j'ai beaucoup aimé ce qu'il nous a dit sur un comportement proactif dans le cas de montants plus faibles. S'il y a un exemple parfait de ce dont nous parlons, et je remercie M. Sarai de l'avoir souligné, c'est l'injustice. D'un côté, il y a beaucoup d'argent en jeu et une partie du processus consiste à examiner la situation pour voir si vous devriez en recouvrer une partie et, dans le cas des dossiers moins importants, une fois encore la personne ordinaire, celle qui est facile à bousculer, on lui dit: « Non. Nous ne ferons pas cela. » Ce qui importe vraiment ici est de tenir compte d'éléments d'équité ou de justice, au moins à mes yeux. C'est ce qui manque: l'équité.

Comme vous le savez, ce souci d'équité est une valeur importante pour les Canadiens. Nous aimons croire que nous sommes impartiaux. Je crois que les gens peuvent s'attendre à ce qu'un

organisme, disposant de pouvoirs importants et pouvant éventuellement se comporter de façon intrusive, comme celui dont vous êtes tous deux à la direction, soit impartial, et je vous en remercie. C'est là une excellente nouvelle.

À la page 7 du rapport du BVG, le paragraphe 7.41 traite directement de ce dont nous venons de parler. Il se lit comme suit:

Nous avons également constaté que l'Agence avait défini dans ses politiques et procédures les circonstances justifiant une annulation des intérêts ou une renonciation à ceux-ci, mais qu'elle n'avait pas défini ce qu'était un retard indu. Cet aspect était laissé à la discrétion des vérificateurs de l'Agence.

À chaque fois que quelqu'un exerce un pouvoir discrétionnaire, il y a un risque de corruption.

Ma question s'adresse aux représentants du Bureau du vérificateur général. Je suppose, autrement vous en auriez parlé, mais je tiens à insister sur ceci, soit que vous n'avez trouvé aucune preuve de corruption éventuelle de la part des personnes qui ont le pouvoir d'annuler ou non des montants exigibles importants d'une personne.

Je veux simplement que vous me le confirmiez.

M. Jerome Berthelette: Monsieur le président, si l'équipe avait découvert de tels cas, nous en aurions fait état.

M. David Christopherson: Donc vous n'avez trouvé aucune preuve de corruption. Très bien. Je voulais simplement que cela figure au procès-verbal. Je m'en doutais.

Voici, monsieur le président, ma dernière question. Toutes ces incohérences sont à l'évidence assez importantes pour constituer le point central d'un rapport du vérificateur général. Il ne se fait pas grand-chose de mieux dans le genre.

Je vais demander aux représentants des deux organismes de répondre à cette question: Que faisaient les comités de vérification interne? Pourquoi n'ont-ils pas obtenu les mêmes résultats avant que le Bureau du vérificateur général s'en mêle?

Je vais poser cette question à M. Hamilton et je demanderai ensuite à M. Berthelette ses commentaires sur son examen de la fonction de vérification interne. J'imagine que vous avez dû vous y intéresser.

M. Bob Hamilton: Comme je vous l'ai déjà mentionné auparavant, notre objectif n'est pas de nous en tenir aux découvertes du Bureau du vérificateur général. Il est plutôt de détecter nous-mêmes, de façon proactive, d'éventuels problèmes. Je crois que c'en est là un bon exemple.

Vous venez de nous citer le paragraphe 7.41. En allant un peu plus bas, au paragraphe 7.43, vous y verrez une mention de notre vérification interne dans ce domaine dans lequel nous avons déjà fait du travail en ce sens pour mettre en lumière ce problème.

Nous ne l'avons pas encore réglé, mais c'est un domaine qui soulevait chez nous des inquiétudes, comme je l'ai indiqué précédemment, dans lequel nous laissons peut-être un peu trop de place à l'incohérence.

Comme vous l'a dit M. Gallivan, nous ne pouvons pas nécessairement tout déterminer à l'avance, mais nous pouvons être beaucoup plus précis avec nos employés en ce qui concerne nos attentes et la nature des lignes directrices. Nous nous sommes engagés ici à le faire. C'est quelque chose que nous avons observé dans notre vérification interne. J'espère que, à l'avenir, nous serons en mesure de trouver de plus en plus de choses par nous-mêmes que le vérificateur général pourra ensuite vérifier, contrôler ou traiter plus en détail.

Ce n'est qu'un exemple. J'aurais préféré que nous n'ayons pas ce problème, mais nous l'avons découvert et nous sommes d'accord avec le BVG.

• (1715)

M. David Christopherson: Si je comprends bien, vous laissez entendre que vos comités de vérification interne ont détecté certains de ces problèmes, mais pas tous. Entendez-vous également améliorer leur fonctionnement pour vous assurer qu'ils parviennent à faire un travail plus complet?

Vous avez raison de dire que, dans un monde parfait, vous ne feriez pas d'erreurs. Si vous en faisiez, votre comité interne de vérification les détecterait. Dans le pire des cas, s'il ne le faisait pas, le BVG interviendrait.

Je suppose que vous allez tenter de vous doter de moyens additionnels pour détecter davantage de choses de ce genre, qui ont manifestement échappé à l'attention de votre comité de vérification.

M. Bob Hamilton: Oui, et pour être juste, je crois que notre fonction de vérification interne est l'une des meilleures que j'ai vues. Nous avons un conseil de gestion composé de directeurs et d'un comité de vérification.

Nous pouvons toujours, bien évidemment, améliorer notre performance, mais je crois que ce groupe fait un très bon travail en étudiant ce qui se passe au sein de notre Agence, cherchant à détecter les risques auxquels nous sommes confrontés et à définir notre tolérance aux risques, ainsi qu'à décider dans quels domaines nous devrions concentrer nos efforts.

Celui-là, ils l'ont relevé. Pourrions-nous faire un meilleur travail pour nous assurer d'identifier tous les domaines présentant des risques élevés? Il est probable que oui, je vous dirai que, en règle générale, notre équipe de vérification interne est performante. J'ignore si le BVG partage cette opinion, mais c'est la mienne.

Nous devons cependant réfléchir aux modalités de détection proactive dans les domaines présentant des risques élevés ou susceptibles d'être très médiatisés.

M. David Christopherson: Ou injustes.

Monsieur Berthelette, puis-je vous demander quels commentaires cela vous inspire?

Quand M. Berthelette aura répondu, j'en aurai terminé, monsieur le président.

Le président: Monsieur Berthelette? Ah bon! Alors nous vous écoutons, monsieur Dompierre.

M. Martin Dompierre: Monsieur le président, pour faire écho à ce que M. Hamilton vient de dire, nous siégeons aux réunions du comité de vérification et nous prenons connaissance des vérifications qui y sont présentées. Je peux vous en donner pour exemple le cas de l'allègement des pénalités et des intérêts imposés aux contribuables dont il est question au paragraphe 7.46. Nous avons pris connaissance de cette vérification et de la méthodologie utilisée pour constater qu'il s'agissait d'un bon travail d'identification de certaines de ces incohérences. Donc, lorsque nous avons des rapports de la qualité de celui-ci, nous pouvons les utiliser et les citer, comme nous l'avons fait dans ce rapport.

M. David Christopherson: Pour m'assurer de bien comprendre, dans le langage de monsieur tout le monde, vous convenez avec M. Hamilton, pour l'essentiel, qu'il s'agit là d'un très bon travail. Ils ont cerné certains de ces problèmes. Ils les ont étudiés. Manifestement, ils ne les ont pas tous trouvés, comme vous l'avez fait. Cela

m'incite à croire qu'on peut, à juste titre, dire qu'il eut été possible de mieux faire, puisque certains problèmes leur ont échappé.

Vous convenez qu'ils ont bien identifié certains cas problématiques. J'aimerais entendre votre réponse précise à ma question, parce que je pense que vous allez dire oui.

M. Martin Dompierre: Tout à fait.

M. David Christopherson: J'aime terminer sur une note positive. J'aime vraiment cela.

J'ai entendu M. Hamilton nous dire qu'il pense que l'Agence dispose d'un processus de vérification interne de très haut niveau. Êtes-vous du même avis?

M. Martin Dompierre: Je vous confirme, monsieur le président, que je suis toujours du même avis.

M. David Christopherson: Cela fait plaisir à entendre.

M. Martin Dompierre: Je suis d'avis que les deux organismes se complètent. L'Agence réalise un certain nombre de vérifications en fonction de ses propres évaluations de risque, et nous essayons de réaliser d'autres vérifications qui ne font pas double emploi avec les leurs, mais qui portent sur des questions similaires. Le résultat final est que les deux organismes obtiennent de bons résultats.

M. David Christopherson: Cela fait plaisir à entendre.

Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: À ce sujet, le service de vérification interne de l'Agence reçoit-il parfois des conseils du BVG? Cela constituerait-il un conflit ou plutôt une bonne pratique? Vos vérifications internes sont-elles réalisées par des employés de l'ARC, ou faites-vous appel à... Puisque vous avez un service de vérification interne, cela implique que c'est le personnel de l'Agence qui s'en occupe. Vous arrive-t-il jamais de demander conseil au BVG pour vous aider à résoudre un problème ou... J'ignore ce qu'ils sont en mesure de faire à l'interne. Vous arrive-t-il jamais de consulter le BVG?

M. Bob Hamilton: Monsieur le président, je vais tenter de répondre à cette question.

Il s'agit là d'un processus interne. Cela veut dire que nos vérifications internes sont réalisées par des employés de l'ARC, par une équipe qui relève de moi et du comité de vérification du conseil de gestion. Ce service a de nombreux échanges avec le Bureau du vérificateur général, et je dirais donc qu'il y a des consultations sur des sujets précis, sur des choses qu'ils observent ou que nous observons.

Je n'irai peut-être pas jusqu'à dire que nous demandons leurs conseils sur des questions précises, mais il se peut que nous l'ayons fait par le passé. Je ne sais pas. Je vais demander aux représentants du BVG s'ils le savent. S'ils l'ignorent, je vérifierais une fois de retour à l'Agence, mais je vous dirais qu'il s'agit de deux groupes indépendants qui s'efforcent de coordonner leurs efforts dans la mesure du possible afin d'éviter de faire le travail en double.

Le président: Je vous remercie.

La parole est maintenant à Mme Mendès.

• (1720)

Mme Alexandra Mendès: Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais tous vous inviter, pour que cela figure au procès-verbal, à consulter un rapport de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada ayant pour titre « Jeux de coquilles vides: Un sondage sur les paradis fiscaux, les échappatoires fiscales et la baisse des dépenses publiques — des tours de passe-passe qui ébranlent l'équité fiscale ». Il s'agit d'une enquête réalisée par des professionnels de l'ARC.

Je vais vous en citer trois courts extraits:

Voici le premier, pour qu'il figure au procès-verbal dans les deux langues officielles:

[Français]

Selon le sondage, seuls 16 % des professionnels de l'Agence sentent que l'Agence possède la capacité de vérification nécessaire pour appliquer la Loi équitablement partout au pays. Les compressions budgétaires de 2012 se font encore ressentir aujourd'hui.

Je passe au prochain extrait.

[Traduction]

L'ARC ne dispose que de très peu de moyens en comparaison. En 2012, l'Agence a subi des compressions budgétaires drastiques. L'enveloppe budgétaire et le nombre de fonctionnaires sont encore loin de ressembler à ceux d'avant 2012. Par rapport à 2012-2013, et en tenant compte de l'inflation, le budget annuel a été réduit de 500 M\$. C'est insensé. Une application plus stricte mènerait vers un régime plus juste et, qui plus est, plus rentable. Selon les données du ministère des Finances, chaque dollar investi dans la lutte contre l'évasion fiscale internationale et les stratagèmes d'évitement fiscal sophistiqués rapporte 10 dollars.

Voici ma dernière citation:

Plus de 8 sur 10 (81 %) des fiscalistes de l'ARC ayant répondu au sondage ont déclaré être d'accord avec l'affirmation « Les crédits d'impôt, les exonérations et les niches fiscales profitent démesurément aux entreprises et aux Canadiens riches comparativement aux Canadiens moyens ».

J'aimerais entendre vos commentaires sur ces citations, si vous les avez bien entendues. Je vous serais reconnaissante de m'en faire part. À en croire les professionnels de l'Agence eux-mêmes, nous disposons également d'une mesure des défis auxquels ils sont confrontés pour parvenir à cette équité dont nous voulons voir tous les contribuables canadiens profiter.

Je vous remercie.

M. Bob Hamilton: Je vais répondre en partie à votre interrogation.

Il s'agit là bien évidemment d'une enquête réalisée par un des syndicats d'employés de l'Agence, ou qui compte parmi ses syndiqués une partie de nos employés. Je suis toujours très attentif aux réponses que nos employés donnent à une enquête de ce genre.

Je vous dirai donc que, à l'Agence, nous nous efforçons de faire de notre mieux avec les fonds mis à notre disposition. En toute franchise, alors que nous traitons de ces questions pendant cette session, nous avons reçu, récemment, des fonds additionnels qui seront consacrés dans une large mesure au respect de la conformité, mais également à l'augmentation de nos services.

Nous essayons d'utiliser le mieux possible l'argent dont nous disposons. Il ne s'agit pas pour nous de simplement générer des rentrées additionnelles pour le gouvernement, comme nous en avons parlé précédemment, mais également de le faire de façon équitable, d'examiner nos procédures et de veiller à recouvrer le montant approprié d'impôts, ni trop ni trop peu.

J'entends bien que nous pourrions probablement réaliser davantage de vérifications et nous adonner à davantage d'activités si nous disposions de plus d'argent, mais la mission qui est la mienne est de veiller à ce que nous fassions un travail efficace avec l'argent dont

nous disposons, en utilisant au maximum la technologie, en faisant le meilleur usage possible des données dont nous disposons, en embauchant les employés les plus compétents dans nos domaines d'activité.

Nous insufflons également dans la communauté de la vérification l'idée voulant que, oui, il soit possible pour les vérifications de générer des recettes afin de nous assurer que nous recouvrons les montants qui conviennent, mais, de par sa nature, notre travail comporte également un élément de services. Il peut même, dans certains cas, être plus coûteux à réaliser quand il s'agit d'éduquer les gens. Notre régime fiscal est complexe et les contribuables se sont parfois dotés de structures d'affaires également complexes. C'est pourquoi nous devons leur expliquer ce que nous faisons. Cela fait aussi partie du travail de vérification.

Quant aux commentaires que m'inspire l'étude dont vous nous avez parlé, il faut bien évidemment que nous nous assurions de faire la meilleure utilisation possible des fonds dont nous disposons pour procurer à nos employés les meilleurs outils et que nous veillions à ce que nos vérificateurs et les autres employés de l'ARC disposent des meilleurs moyens possibles pour faire le travail que nous leur confions.

Le président: Je vous remercie.

J'ai ici deux choses à vous dire.

Tout d'abord, je vais accorder à M. Massé environ une minute à la fin de notre réunion. Ce sont des députés ministériels qui en ont fait la demande, et il y avait également la question sur les consultations bilatérales.

Il me semble, monsieur Dompierre, que vous étiez prêt à répondre. J'ai restreint le temps de réponse à la question précédente parce qu'il s'agissait de la mienne, mais les membres du Comité tiennent à ce que vous puissiez répondre.

M. Martin Dompierre: Je vous remercie, monsieur le président.

Nous avons des réunions et des discussions avec le personnel de la vérification interne. C'est par exemple le cas pour préciser quelles sont les vérifications que, d'après leur plan, ils entendent faire. Nous les informons, nous, de nos activités à venir. La collaboration avec le service de vérification interne de l'Agence est bonne, comme je vous l'ai déjà dit, et nous permet de nous compléter l'un l'autre dans la façon dont nous assumons nos missions respectives.

Comme l'a aussi dit M. Hamilton, nous sommes indépendants, tout comme eux le sont quand ils s'adonnent à leurs propres activités. C'est ce que je voulais ajouter.

● (1725)

Le président: Je vous remercie, monsieur Dompierre.

Monsieur Massé, pouvez-vous conclure en une minute?

[Français]

M. Rémi Massé: Merci, monsieur le président.

Ce rapport du vérificateur général est important en raison des conclusions et des constatations qui s'en dégagent. Les questions que nous avons posées démontrent bien l'importance que nous, les parlementaires, accordons à un rapport comme celui-là.

J'ai une question pour les représentants de l'Agence du revenu du Canada.

Que fait la direction de l'Agence pour expliquer les conclusions de ce rapport? Comme vous l'avez dit tout à l'heure, 40 000 fonctionnaires, cela représente beaucoup de personnes. La plupart du temps, les fonctionnaires se focalisent sur le travail qui leur est confié.

Qu'envisage-t-on de faire pour que l'ensemble des fonctionnaires de l'Agence du revenu du Canada soient sensibilisés à l'importance des constatations qui ont été faites? J'aimerais aussi connaître le plan d'action que vous comptez mettre en oeuvre en ce sens.

M. Bob Hamilton: C'est un défi pour nous de nous assurer que le message envoyé à nos 40 000 employés est clair et uniforme partout dans l'organisation. J'ai passé beaucoup de temps à parler à tout le monde dans tous les coins du pays pour m'assurer que le message était clair. Il est important que les Canadiens aient confiance dans le système et que nous appliquions nos règles ou nos guides de manière cohérente. C'est très important pour moi.

J'ai mis un peu l'accent sur la culture de service au sein de l'Agence, même en ce qui concerne les vérificateurs. Il est certainement important de garder la confiance des gens dans l'Agence, mais il l'est tout autant d'avoir de bonnes relations avec les contribuables dès le départ et de discuter avec eux afin de les sensibiliser. Si nous n'arrivons pas à une entente, il faudra renforcer nos pratiques dans ce domaine.

Il est important pour nous de faire part des changements aux fonctionnaires et de donner suite aux recommandations du vérificateur général, que nous avons acceptées et sur lesquelles nous sommes d'accord.

[Traduction]

Monsieur Gallivan, voudriez-vous ajouter quelque chose?

[Français]

M. Ted Gallivan: J'aimerais simplement ajouter qu'un courriel a été envoyé à tous les employés. Par ailleurs, dans notre plan d'action,

nous avons planifié une consultation afin de nous assurer de sensibiliser les employés. Il ne suffit pas de changer les procédures, il faut les expliquer mieux. C'est prévu dans le plan d'action.

M. Rémi Massé: C'est excellent. Je vous remercie.

Merci, monsieur le président. J'ai terminé.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Massé.

Je tiens à remercier tous nos hôtes du BVG et de l'ARC d'être venus nous rencontrer aujourd'hui. Nous vous souhaitons de réussir en tentant de vous conformer aux plans d'action et de respecter ces délais.

Il est toujours frustrant pour le Canadien moyen de recevoir un appel téléphonique ou une lettre de l'ARC. En vérité, avec toutes les escroqueries dont on entend parler maintenant... Des gens nous appellent pour nous dire qu'ils ont été victimes d'escroqueries téléphoniques de la part de personnes se faisant passer pour des représentants de l'ARC. Tout le monde nage dans l'incertitude et la panique.

Je suis d'avis que la plupart des Canadiens réalisent combien il importe pour eux de se conformer aux exigences de l'ARC, mais ils espèrent être traités de façon équitable. Nous vous souhaitons à tous de réussir à répondre à ces besoins, et nous remercions le Bureau du vérificateur général d'avoir produit une autre excellente vérification.

Mesdames et messieurs les membres du Comité, je vous remercie.

La séance est levée.

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.

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 : <http://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: <http://www.ourcommons.ca>