

[Text]

It is suggested that 21 days is the turnaround time. I don't know whether it's because the applications didn't provide sufficient information or were filled out improperly, but we do get queries from farmers who are somewhat frustrated about the turnaround time that it takes to get it. On some of these there's a fair bit of money out there. Obviously with the crunch that is on in agriculture, anything that they're waiting for creates some frustrations for them. I would like to have your comments on the 21 days and the problems you may be encountering with those.

**Mr. Burpee:** We use 21 days primarily because when they count up 21 days, that's when interest starts. We now set as a goal to approve and pay 90% of the credit returns within 21 days. There are always some credit returns that require a pre-audit by our staff in the districts before they can be approved, for a number of reasons.

Currently we are processing 83% within 21 days, and we expect to be up at the 90% mark by the end of the year. We were at 79% at the end of September. Part of the initial problem, and I think it has improved quite a bit in the last three or four months, was that some errors were found in the way the returns were filled out, filling in either the wrong parts of the returns or, in some cases, not filing an initial return. Before we could process the second return that came in, we had to clarify where the first return was and make sure there wasn't money owing. There were some initial start-up issues, both on the part of farmers and on our own. I think we've resolved most of those now. For example, I just checked, and in the Alberta region 90% of our credit returns are paid within 21 days. In Saskatchewan it's 84%. In Ontario we're at 81% right now.

Another issue that has affected some of the turnaround time on credit returns for farmers was that when we initially set up the system we wanted to earmark potential problem areas. One of the things we learned from our discussions with New Zealand was that where we have someone who is registered particularly in the last while, where they registered by telephone because of the last-minute rush to get in for GST, and all they gave was a post office box, there is a whole question of whether they actually exist or not.

For the first series of claims that we had, because many farmers simply give a post office box number—that's their address—we had to take the time to make sure they did exist. That took us some time.

We have seen, in the last six weeks particularly, the turnaround time improve markedly. As I say, by the end of the year we expect to achieve a 90% rate, and we hope as we get more history on our client population that we can put edit checks into the system that will allow us to approve credit returns automatically for most of the people who are in a continuing position. We could, within another six to eight months, get up to 95%. That's the best we think we'll ever get.

[Translation]

Il semble que le délai de traitement soit de 21 jours, et je me demande si c'est parce que les demandes ne renferment pas tous les renseignements voulus ou si elles sont mal remplies, mais il se trouve que les agriculteurs sont frustrés par ce genre de délai. C'est que, dans certains cas, il y a beaucoup d'argent en jeu. Il faut bien comprendre qu'étant donné la situation critique que traverse actuellement l'agriculture, tout retard dans les remboursements ne peut qu'occasionner des frustrations. Parlez-moi donc un peu de ce délai de 21 jours et des problèmes que vous rencontrez.

**M. Burpee:** Nous avons retenu le délai de 21 jours, parce que les intérêts sont calculés dès le vingt-deuxième jour. Nous nous sommes fixés comme objectif d'approuver et de payer 90 p. 100 des remboursements de crédit dans ce délai de 21 jours. Mais il y a toujours certaines demandes de remboursement qui doivent faire l'objet d'une pré-vérification par notre personnel des districts, avant d'être approuvées. Il y a plusieurs raisons à cela.

À l'heure actuelle, nous traitons 83 p. 100 des demandes dans ce délai de 21 jours et nous espérons atteindre le niveau de 90 p. 100 d'ici à la fin de l'année. Fin septembre, nous étions à 79 p. 100. L'un des problèmes que nous avons éprouvés au début, et on a noté une certaine amélioration au cours des trois ou quatre derniers mois, c'est que nous constatons beaucoup d'erreurs dans la façon dont la déclaration a été remplie: de la simple inversion dans les parties à remplir jusqu'à l'absence pure et simple de déclaration initiale. Or, avant de pouvoir traiter la deuxième déclaration, il fallait vérifier si la première donnait bien lieu à un à-valoir pour l'agriculteur. Il y a donc eu des problèmes de mise en marche, tant du côté des agriculteurs que de notre côté. Mais je pense que nous en avons maintenant résolu la plupart. Ainsi, dans la région de l'Alberta, nous acquittons 90 p. 100 des déclarations de crédit dans les 21 jours. En Saskatchewan, nous en sommes à 84 p. 100 et à 81 p. 100, en Ontario.

Et puis, lorsque nous avons mis ce système en oeuvre, nous avons voulu cerner les éventuelles difficultés auxquelles nous devons nous attendre. Or, nos amis néo-zélandais nous avaient appris qu'on se demande toujours si les gens qui se sont inscrits par téléphone sur le tard, et qui n'ont donné qu'une case postale pour adresse, existent pour vrai.

Ainsi, pour la première série de demandes nous parvenant de ces agriculteurs qui s'étaient contentés de nous donner un case postale pour adresse, nous avons dû nous assurer de leur existence. Et il nous a fallu du temps.

Toutefois, le délai de traitement s'est nettement amélioré, surtout au cours des six dernières semaines. Comme je vous le disais, nous espérons parvenir à un taux de traitement dans les temps de 90 p. 100 d'ici la fin de l'année et même être en mesure d'approuver automatiquement le versement des crédits de TPS à la majorité des agriculteurs qui nous feront parvenir leurs déclarations régulièrement, car nous disposerons de plus en plus de données sur eux. D'ici six ou huit mois, nous pourrions arriver à 95 p. 100. Mais je crains que nous ne puissions jamais faire mieux.