

*[Text]*

10.5% increase in telephone inquiries and a 5% increase in counter inquiries.

Having said all of this, we want to continue to improve the situation and we cannot improve it without consultation. Although we consult every year with outside assistance and with this committee, we escalated our effort in consultations this year.

On the next slide there is a whole variety of firms we consulted and are continuing to consult with for the next year—whether it is tax preparers, H&R Block, BENTAX, and so on; some ten separate accounting firms, including some big ones like Clarkson and Gordon, Deloitte, Haskins and Sells and various other ones; and consulting firms, particularly the Canadian Law Information Council and the Plain Language Centre to help us with simpler language.

We have consulted very much with the taxpayer. As you know, in our guide we have a message requesting comments and suggestions. We did not just file those away. We looked at those. We worked with our volunteer sector and found out any improvements through them. Through the ministerial correspondence, of which we get some 1,000 letters a month, we also look for any suggestions made by taxpayers directly, and we take all of those into consideration.

One of the important ones, of course, is to try to consult with the people who are out there in the field, because they are the front-line officers for the department and they more often than anybody else can cut through some of the red tape and some of the difficulties they encounter during filing season. So an extensive consultation process takes place with staff in the district offices, the taxation office, and through other areas as well. We will be having at least one public affairs officer in each district office to co-ordinate this next year.

Finally, the consultation with focus groups... INNOVA is a company contracted to study guides and pamphlets, the TI of the last filing season and to assist us in simplifying that. LongWoods is a company that did tax reform research for the government and continues to assist us with those areas as well. As a result of these consultations, we have received a wide variety of suggestions for improvement that will be incorporated into the final design of the 1989 return package. We are going to put in some suggestions on a trial basis to specific target groups.

In addition to seeking these improvements, I am also committed to a series of service improvements for the 1990 filing season. For example, Infotax service, which is

*[Translation]*

d'impôt qui ont remplacé les déductions. Vous voyez ici une augmentation de 10,5 p. 100 des demandes de renseignements par téléphone et de 5 p. 100 pour celles qui ont été présentées à nos comptoirs.

Mais tout cela étant dit, nous voulons continuer à améliorer la situation ce que nous ne pouvons pas faire en l'absence de consultation. Nous en avons chaque année avec des groupes de l'extérieur ainsi qu'avec ce comité, mais nous avons fait un plus grand effort encore cette année.

La diapositive suivante présente la liste des diverses firmes que nous avons consultées et que nous continuons à consulter pour l'an prochain, comme des spécialistes de la préparation de déclarations d'impôt, H&R Block, BENTAX et d'autres; il y a aussi une dizaine de cabinets d'experts-comptables dont certains très importants comme Clarkson et Gordon, Deloitte, Haskins et Sells et divers autres; et des groupes de conseillers comme en particulier le Conseil canadien de la documentation juridique et le *Plain Language Centre* afin de nous aider à simplifier les textes.

Nous avons aussi eu de nombreuses consultations avec les contribuables. Comme vous le savez, dans notre guide, nous invitons les contribuables à nous envoyer des commentaires et des suggestions que nous ne nous contentons pas de classer. Nous les examinons et nous y travaillons avec nos bénévoles qui y ont proposé des améliorations. Le ministère reçoit aussi environ 1 000 lettres par semaine et nous y recherchons des suggestions que les contribuables pourraient faire directement. Nous tenons compte de tout cet apport.

Il est naturellement important d'essayer de consulter ceux ou celles qui sont sur le terrain, car ils sont aux premières lignes et plus souvent que quiconque, ils peuvent contourner certaines des complications administratives et des difficultés qu'ils rencontrent pendant la saison du dépôt des déclarations. Un processus de consultation très poussé se déroule donc parmi le personnel des bureaux de district, des bureaux d'impôt et ailleurs aussi. L'an prochain, nous aurons au moins un agent des relations publiques dans chaque bureau de district afin de coordonner toutes ces activités.

Pour terminer, je parlerai de la consultation avec certains groupes importants... INNOVA est une société que nous avons chargée d'étudier les guides, les brochures, les formulaires T1 du dernier printemps afin qu'elle nous aide à les simplifier. LongWoods est une société qui a fait de la recherche sur la réforme fiscale pour le gouvernement et elle continue à nous aider aussi pour ces questions. À la suite de ces consultations, nous avons reçu toutes sortes de suggestions qui seront prises en compte pour améliorer la conception finale de la trousse de l'impôt pour 1989. Nous allons essayer d'appliquer certaines suggestions à titre expérimental pour certains groupes cibles.

Outre ces améliorations que nous apporterons aux documents, je me suis engagé aussi à faciliter par toute une série d'autres moyens la préparation des déclarations