

[Texte]

average refund has increased by some \$53 from \$622 last year to \$675.

What is not on the chart on that slide is that the error rate is virtually the same as last year. And the most important figure which everyone was concerned about is that because of the changes from deductions to tax credits, people were going to be confused about it and they were going to swamp outside tax consultants for assistance. In fact, as of June 19 this year, 29.6% of taxpayers went to outside tax assistance, paid assistance, as compared to 29.7% the previous year, which is virtually the same.

The Chairman: How do you determine that?

Mr. Jelinek: We determine that from the standpoint of the taxpayer having to file. . . anybody who has assisted them that they paid for, they have to—

The Chairman: This is a situation where they want to declare they have paid for it, but there are two fees. If you want me to help you fix up your income tax return, you can give me a fee. On the other hand, if you want me to sign my name to it, I want another fee.

Mr. Jelinek: That process has not changed from previous years. All I am saying is that under—

The Chairman: I just wanted to make sure you understood that your—

Mr. Jelinek: I do, but under the—

The Chairman: —figures do not include all those people.

Mr. Jelinek: No, but the process and determining those figures has not changed from previous years and nor have the figures, therefore we see that there is no change in people's attitudes in filing their income tax forms.

We will go to the next slide. Having said that, we still want to obviously improve the situation as best we can. Because of the changes in tax reform, we knew we wanted to offer more services to the Canadian public, therefore we had more temporary office space in shopping centres.

• 1540

We had the volunteer service, some 4,000 volunteers. We opened up our toll-free telephone lines until 9 p.m. instead of during regular working hours and a host of other services that we provided to Canadians.

Here you see the inquiries we received. We anticipated a greater increase and we received a greater increase. That was simply because of the difference from the changes made as a result of the first phase of tax reform, primarily from deductions to tax credits. There you see a

[Traduction]

000 Canadiens de plus ont touché des remboursements plus élevés de 54 dollars, le remboursement moyen étant passé de 622 dollars l'an dernier à 675 cette année.

Le tableau de cette diapositive n'indique pas que le taux d'erreur reste pratiquement le même que celui de l'an dernier. Un résultat nous intéresse plus particulièrement, car tout le monde craignait que les déductions ayant été remplacées par des crédits d'impôts, les contribuables ne s'y retrouvant plus demanderaient massivement l'aide des conseillers fiscaux. En fait, au 19 juin de cette année, 29,6 p. 100 des contribuables se sont adressés à des conseillers fiscaux qu'ils ont payé par rapport à 29,7 p. 100 pour l'an dernier, ce qui est pratiquement la même chose.

Le président: Comment déterminez-vous cela?

M. Jelinek: En ce sens que les contribuables devant produire. . . s'ils ont payé quelqu'un qui les a aidés, ils doivent. . .

Le président: Dans certains cas, le conseiller fiscal se fait payer deux fois, la première parce qu'il les a aidés à remplir leurs déclarations d'impôts et la deuxième s'ils veulent qu'il y appose sa signature.

M. Jelinek: Le système n'a pas changé par rapport aux années précédentes. Je dis simplement que d'après. . .

Le président: Je voulais simplement m'assurer que vous compreniez que vos. . .

M. Jelinek: Oui, mais d'après. . .

Le président: . . . chiffres ne comprennent pas tous ces contribuables.

M. Jelinek: Non, mais la façon d'établir ces chiffres n'a pas été modifiée par rapport aux années précédentes, pas plus que les chiffres, de sorte que les contribuables n'ont pas modifié leurs habitudes pour ce qui est du dépôt de leur déclaration d'impôt.

Nous allons passer à la diapositive suivante. Ayant dit cela, nous pouvons évidemment améliorer la situation dans la mesure du possible. Compte tenu des changements qu'implique la réforme fiscale, nous voulions offrir davantage de services au public canadien de sorte que nous avons installé davantage de bureaux provisoires dans les centres commerciaux.

Nous avons aussi fait appel à quelque 4 000 bénévoles. Nous avons mis à la disposition des contribuables des lignes téléphoniques gratuites jusqu'à 21 heures plutôt que pendant les heures de bureau et nous avons aussi offert aux Canadiens toutes sortes d'autres services.

Vous voyez ici les demandes de renseignements que nous avons reçues. Nous prévoyions que leur volume augmenterait et c'est bien ce qui s'est passé en raison des changements découlant de la première phase de la réforme fiscale, surtout en ce qui a trait aux crédits