

**EVIDENCE**

OTTAWA, Tuesday, November 19, 2024

The Standing Senate Committee on National Finance met this day at 9 a.m. [ET] to study matters relating to federal estimates generally and other financial matters.

**Senator Claude Carignan (Chair)** in the chair.

[*Translation*]

**The Chair:** Good morning, honourable senators. Before we begin, I would like to ask all senators and other in-person participants to consult the cards on the table for guidelines to prevent audio feedback incidents. Please make sure to keep your earpiece away from all microphones at all times. When you aren't using your earpiece, place it face down on the sticker placed on the table for this purpose. Thank you for your cooperation.

I want to welcome all the senators and all the Canadians tuning in on sencanada.ca.

My name is Claude Carignan. I'm a senator from Quebec and the chair of the Standing Senate Committee on National Finance. I would now like to ask my colleagues to introduce themselves, starting from my left.

**Senator Forest:** Good morning and welcome. Éric Forest, Gulf division, Quebec.

**Senator Boudreau:** Good morning. Victor Boudreau from New Brunswick.

[*English*]

**Senator Pate:** Good morning and welcome. Kim Pate. I live here on the unceded, unsurrendered and unreturned territory of the Algonquin Anishinaabeg.

**Senator MacAdam:** Jane MacAdam, Prince Edward Island.

**Senator Ross:** Good morning. Krista Ross, New Brunswick.

**Senator Smith:** Larry Smith, Quebec.

[*Translation*]

**The Chair:** Thank you. Honourable senators, we're pleased to be joined today by the Honourable Marie-Claude Bibeau, Minister of National Revenue for Canada.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mardi 19 novembre 2024

Le Comité sénatorial permanent des finances nationales se réunit aujourd'hui, à 9 heures (HE), pour étudier toute question concernant les prévisions budgétaires du gouvernement en général et d'autres questions financières.

**Le sénateur Claude Carignan (président)** occupe le fauteuil.

[*Français*]

**Le président :** Bonjour, honorables sénateurs et sénatrices. Avant de commencer, je voudrais demander à tous les sénateurs et aux autres participants qui sont ici en personne de consulter les cartes sur la table pour connaître les lignes directrices visant à prévenir les incidents liés au retour de son. Veuillez tenir votre oreillette éloignée de tous les microphones à tout moment. Lorsque vous n'utilisez pas votre oreillette, placez-la, face vers le bas, sur l'autocollant placé sur la table à cet effet. Merci de votre coopération.

Bienvenue à tous les sénateurs et sénatrices et aussi à tous les Canadiens qui nous regardent sur sencanada.ca.

Mon nom est Claude Carignan, je suis un sénateur du Québec et je suis président du Comité sénatorial permanent des finances nationales. J'aimerais maintenant demander à mes collègues de se présenter, en commençant par ma gauche.

**Le sénateur Forest :** Bonjour et bienvenue. Éric Forest, division du Golfe, au Québec.

**Le sénateur Boudreau :** Bonjour. Victor Boudreau, du Nouveau-Brunswick.

[*Traduction*]

**La sénatrice Pate :** Bonjour. Je vous souhaite la bienvenue. Je m'appelle Kim Pate et je vis ici sur le territoire non cédé et non restitué du peuple anichinaabe algonquin.

**La sénatrice MacAdam :** Jane MacAdam, de l'Île-du-Prince-Édouard.

**La sénatrice Ross :** Bonjour. Krista Ross, du Nouveau-Brunswick.

**Le sénateur Smith :** Larry Smith, du Québec.

[*Français*]

**Le président :** Merci. Honorables sénateurs et sénatrices, nous avons le plaisir aujourd'hui d'accueillir l'honorable Marie-Claude Bibeau, ministre du Revenu national du Canada.

Minister Bibeau, thank you for taking the time to meet with us today. We look forward to hearing your thoughts on the various issues and challenges facing the Canada Revenue Agency. You're joined by Bob Hamilton, Commissioner of Revenue, and a number of other senior officials from the department. We'll start with the minister's opening remarks. We'll then open the floor to questions. Go ahead, Minister Bibeau.

**The Honourable Marie-Claude Bibeau, P.C., M.P., Minister of National Revenue:** Thank you, Mr. Chair. We're pleased to have the opportunity to discuss the Canada Revenue Agency's work and challenges.

First, I can assure you that the agency has zero tolerance for fraud. The protection of taxpayer information remains one of our highest priorities. To do this, the agency has a multi-layered system of defences to identify, protect against, detect and respond to threats such as fraud, identity theft and tax schemes. We're also successful in protecting hundreds of thousands of fraudulent attempts to gain access to personal and business taxpayer accounts. As fraudsters' tactics evolve, the agency adapts and remains vigilant in its efforts to stay ahead of them. To do this, we're continually investing in security by improving our technologies, processes and controls to ensure the safety of taxpayer information.

This zero tolerance also applies to our employees suspected of misconduct. In June 2023, we launched an internal review process to identify all the employees who inappropriately applied for and received the Canada Emergency Response Benefit, or CERB, while employed with us. As we're approaching the completion of the internal review process, here are some results. A total of 330 employees who inappropriately received the CERB are no longer with the agency as a result of this review. We have 185 cases that didn't result in an end of employment. Of these cases, 40 resulted in other disciplinary actions, such as suspensions. The remaining cases resulted in administrative actions such as the end of the review, since the employee was no longer with the agency at the time of the review or they were found to be a victim of identity theft. A further 135 employees were found to have been eligible for the CERB. The agency is also committed to combatting tax crimes, such as tax evasion and tax avoidance, or combatting tax schemes of any kind. That said, in order to preserve the integrity of our tax system, the agency doesn't disclose specific information about tax schemes or its surveillance strategies. This information could compromise our efforts. However, we thoroughly pursue issues related to potential fraud. We have dedicated and skilled teams to promptly address these matters when they arise. I would like to now address the collection issues related to the emergency benefits implemented during the pandemic.

Madame la ministre, nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous rencontrer aujourd'hui et nous sommes impatients de vous entendre parler des différents enjeux et défis de l'Agence du revenu du Canada. Vous êtes accompagnée de M. Bob Hamilton, commissaire du Revenu, et de plusieurs autres hauts fonctionnaires du ministère. Nous allons commencer par l'allocution d'ouverture de la ministre et par la suite, nous aurons des questions. Allez-y, madame la ministre.

**L'honorable Marie-Claude Bibeau, c.p., députée, ministre du Revenu national :** Merci, monsieur le président. Nous sommes heureux de pouvoir discuter des actions et des défis de l'Agence du revenu du Canada.

D'abord, je peux vous assurer que l'agence applique une tolérance zéro à l'égard de la fraude. La protection des renseignements des contribuables demeure l'une de nos plus grandes priorités. Pour ce faire, l'agence dispose d'un système de défense à plusieurs niveaux pour identifier, protéger et détecter les menaces et y réagir, comme la fraude, les vols d'identité et les stratagèmes fiscaux. De plus, nous réussissons à protéger des centaines de milliers de tentatives frauduleuses d'accès aux comptes des contribuables, autant personnels que commerciaux. À mesure que les tactiques des fraudeurs évoluent, l'agence s'adapte et reste vigilante dans ses efforts pour les défendre. Pour ce faire, nous investissons continuellement dans la sécurité en améliorant nos technologies, nos processus et nos contrôles afin de garantir la sécurité des renseignements sur les contribuables.

Cette tolérance zéro s'applique également à nos employés soupçonnés d'inconduite. En juin 2023, nous avons lancé un processus d'examen interne pour identifier tous les employés qui ont demandé et reçu de manière inappropriée la Prestation canadienne d'urgence (PCU) alors qu'ils étaient à notre emploi. Comme nous approchons de la fin du processus d'examen interne, voici quelques résultats : 330 employés ont reçu de manière inappropriée la PCU et ne font plus partie de l'agence à la suite de cet examen. Nous avons 185 cas qui n'ont pas donné lieu à une cessation d'emploi; 40 de ces cas ont donné lieu à d'autres mesures disciplinaires, comme des suspensions. Les autres cas ont donné lieu à des mesures administratives comme la fin de l'examen, car l'employé n'était plus à l'agence au moment de l'examen ou il a été reconnu victime d'un vol d'identité. Cent trente-cinq autres employés ont été jugés admissibles à la PCU. L'agence s'engage également à lutter contre les crimes fiscaux, qu'il s'agisse d'évasion fiscale, d'évitement fiscal ou de lutte contre les stratagèmes fiscaux de toute nature. Cela dit, afin de préserver l'intégrité de notre système fiscal, l'agence ne divulgue pas d'information spécifique sur les stratagèmes fiscaux ou ses stratégies de surveillance. Ces informations pourraient compromettre nos efforts. Cependant, nous suivons de très près les enjeux liés à la fraude potentielle et nous disposons d'équipes dédiées et compétentes pour traiter rapidement ces problèmes lorsqu'ils

The agency initiated pre-validation reviews in July 2020 to assess high-risk applications before payment issuance, followed by the commencement of post-payment verification reviews in January 2022. The agency adopts a risk-based approach, targeting validation efforts on files with the highest likelihood of ineligibility or significant potential recovery amounts. As of September 30, 2024, verifications have been completed for a total of 768,000 individuals, representing 88% of the total planned workload. We're aiming for 875,000 verifications.

In addition to reviews, we blocked approximately 700,000 high-risk individuals from applying, resulting in \$378 million in halted direct payments and preventing an estimated \$5 billion in future benefits from being issued. Now, it must be stressed that the agency has a robust collection program that ensures a high level of collection results. To do so, however, we're sensitive to the hardship that Canadians may still be facing as a result of the COVID-19 pandemic. The agency works with Canadians to resolve any debt they may have by entering into a mutually satisfactory payment agreement based on their ability to pay. However, if the agency determines that a taxpayer has the ability to pay in full and that the debt remains unpaid with no acceptable payment arrangement, it may take legal action to collect the debt. This includes actions such as the offset of future refunds and credits, the garnishment of wages or other income sources or the use of any other means under the applicable statutes and laws.

Furthermore, offsetting is a standard operating procedure used to collect outstanding taxpayer debt. It involves proactively applying tax refunds and benefit payments, such as on GST credit or other tax or government debts. Finally, rest assured that the agency constantly strives to provide the highest level of service possible to taxpayers. The agency is providing taxpayers with the tools that they need to file their tax returns quickly, simply and securely. Nevertheless, the agency is aware of the increased challenges of our contact centres. Many initiatives are already under way to improve our services. Also note that, from September 25 to December 2, 2024, individuals, representatives, our professionals and tax intermediaries have the opportunity to share feedback on their experiences interacting with the agency's services through an online questionnaire and through in-person and virtual consultations. On that note, thank you, Mr. Chair. I'm ready to answer your questions.

surviennent. J'aimerais d'abord aborder des enjeux de recouvrement liés aux prestations d'urgence mises en œuvre pendant la pandémie.

L'agence a lancé des examens de validation préalable en juillet 2020 pour évaluer les demandes à risque élevé avant l'émission du paiement, suivis du début des examens de vérification après paiement en janvier 2022. L'agence adopte une approche fondée sur le risque en ciblant les efforts de validation auprès des dossiers présentant la plus grande probabilité d'inadmissibilité ou des montants de recouvrement potentiellement importants. Au 30 septembre 2024, des vérifications ont été effectuées pour un total de 768 000 personnes, ce qui représente 88 % de la charge de travail totale prévue. On vise 875 000 vérifications.

En plus de ces examens, on a pu empêcher environ 700 000 personnes à risque élevé de présenter une demande, ce qui a entraîné l'arrêt de 378 millions de dollars en paiements directs et qui a aussi empêché l'émission d'environ 5 milliards de dollars de prestations futures. Il faut maintenant souligner que l'agence dispose d'un programme de recouvrement robuste, qui garantit un niveau élevé de résultats de recouvrement. Pour ce faire, cependant, nous sommes sensibles aux difficultés auxquelles les Canadiens et les Canadiennes font encore face, en raison de la pandémie de la COVID-19. L'agence travaille à résoudre toute dette que les Canadiens pourraient avoir en concluant un accord de paiement mutuellement satisfaisant en fonction de leur capacité de paiement. Toutefois si l'agence détermine qu'un contribuable a la capacité de payer en totalité et que la dette demeure impayée sans entente de paiement acceptable, elle peut intenter une action en justice pour recouvrer la dette. Cela comprend des mesures comme la compensation de remboursement et de crédits futurs, la saisie-arrêt des salaires ou d'autres sources de revenus ou l'utilisation de tout autre moyen en vertu des lois et des statuts applicables.

De plus, la compensation est une procédure opérationnelle standard utilisée pour recouvrer les dettes impayées des contribuables. Elle consiste à appliquer de manière proactive le remboursement d'impôts et les paiements de prestations, comme sur le crédit de TPS ou d'autres dettes fiscales ou gouvernementales. Finalement, soyez assurés que l'agence s'efforce constamment d'offrir le meilleur service possible aux contribuables. L'agence met à la disposition des contribuables les outils dont ils ont besoin pour produire leur déclaration de revenus rapidement, simplement et en toute sécurité. Elle est néanmoins consciente des défis accrus de nos centres de contact et de nombreuses initiatives sont déjà en cours pour améliorer nos services. Notez également que du 25 septembre au 2 décembre 2024, les particuliers, les représentants, nos professionnels et les intermédiaires fiscaux ont la possibilité de partager leurs commentaires sur leurs expériences d'interaction

**The Chair:** Thank you. We'll begin our round of questions with Senator Forest. We'll limit each question to five minutes.

**Senator Forest:** Thank you for joining us. You talked about hacking threats. According to a CBC/Radio-Canada investigation, tens of thousands of taxpayer accounts at the agency have been hacked in recent years through the use of codes meant for tax preparers such as H&R Block. I just read an article that came out this morning. Imposters took control of the tax accounts of hundreds of taxpayers to change, for example, the bank account on file. At least \$6 million in refunds was misappropriated. The amounts are believed to be much higher. Has the agency succeeded in closing these gaps, and what measures have been taken?

**Ms. Bibeau:** Thank you, Senator Forest. The agency did manage to regain control. However, to put things into perspective, we manage 205 programs at the agency. Moreover, in terms of inflows and outflows, we handle inflows of \$663 billion a year and outflows of nearly \$60 billion. At the time of the COVID-19 benefits, these amounts totalled \$195 billion. For perspective purposes, that's a massive amount. Every dollar counts. We want all corporate citizens and individuals to pay their fair share. We're working on this. We have good and skilled teams and the tools and mechanisms to do so.

Yes, some fraud does occur. The agency faces constant fraud attempts given that it remains a high-value target with all the information at its disposal. What steps have been taken? Once we identify potential fraud, we block the accounts considered at risk and call the people concerned to confirm that identity theft has indeed occurred. If so, we take steps with the taxpayer to protect their account. We also begin the search for the fraudster and report back — for the sake of transparency — in line with certain procedures.

Various mechanisms are in place, including what we call multi-layered controls. I'll show you the overlapping safety nets. If you fall through certain cracks, you can be caught at another level, partly as a result of our partnerships with various national and federal organizations. For example, we share information

avec les services de l'agence par le biais d'un questionnaire en ligne, en plus de consultations en personne et virtuelles. Sur ce, monsieur le président, je vous remercie et je suis prête à répondre à vos questions.

**Le président :** Merci. Nous allons commencer notre ronde de questions par le sénateur Forest. Il faut se limiter à cinq minutes par question.

**Le sénateur Forest :** Merci d'être avec nous. Vous avez parlé de menaces en matière de piratage. Selon une enquête de CBC/Radio-Canada, des dizaines de milliers de comptes de contribuables à l'agence ont été piratés au cours des dernières années grâce à des codes destinés aux préparateurs fiscaux comme H&R Block. Je viens de prendre connaissance d'un article paru ce matin. Des imposteurs ont pris le contrôle du compte fiscal de centaines de contribuables pour y changer notamment le compte bancaire du dossier et au moins 6 millions de dollars en remboursements ont été détournés. On estime que les sommes seraient probablement plus importantes. L'agence a-t-elle réussi à colmater ces brèches et quelles mesures ont été prises?

**Mme Bibeau :** Merci, sénateur Forest. Effectivement, l'agence a réussi à reprendre le contrôle, mais d'entrée de jeu, pour mettre les choses en perspective, sachez que nous gérons 205 programmes à l'agence. De plus, en matière d'entrées et de sorties d'argent, on parle d'entrées d'argent qui s'élèvent à 663 milliards de dollars par année et de sorties d'argent de près de 60 milliards de dollars. Dans le temps des prestations pour la COVID-19, ces montants se sont élevés à 195 milliards de dollars. Pour mettre les choses en perspective, c'est énorme. Chaque dollar est important. On veut que toutes les entreprises citoyennes et les particuliers paient leur juste part. On s'affaire à cela. On a de bonnes équipes compétentes, des outils et des mécanismes pour le faire.

Effectivement, il y a certaines fraudes. Il y a constamment des tentatives de fraude, parce que l'agence est une cible de grande valeur avec toutes les informations dont on dispose. Qu'est-ce qui a été fait? À partir du moment où l'on identifie une fraude potentielle, on bloque les comptes qu'on considère comme étant à risque, on appelle les personnes concernées pour confirmer qu'il s'agit bel et bien d'un vol d'identité. Dans l'affirmative, d'une part, on entreprend une démarche avec le contribuable pour protéger son compte, et d'autre part, on entreprend les recherches pour essayer de trouver le fraudeur, puis on fera rapport — question de transparence — suivant certaines procédures.

Différents mécanismes sont en place, notamment ce qu'on appelle des contrôles multiniveaux. J'illustre cela par des filets de sécurité qui se superposent. Si on passe à travers certaines mailles, on peut être rattrapé à un autre niveau, entre autres grâce à des partenariats que nous avons avec différents organismes

with banking partners and they form part of this protection system.

The identity thefts that we face and that can lead to fraud are almost always caused by information obtained outside the agency's system. Fraudsters obtain our identification number and password from outside the agency, such as on the dark web or in other places. With this information, they can enter the individual's account. We have monitoring systems in place to identify them. A few may get through. The system kicks in and blocks the rest and the measures take hold.

**Senator Forest:** Desjardins, for example, experienced a major fraud. They set up a protection system with Equifax for the clients affected. Are any more specific measures in place for Canadians affected by fraud?

**Ms. Bibeau:** Indeed. As I said, our first response to any suspicion of a potential hacking is to block your account and call you. Depending on the situation, we determine what measures to take.

My colleagues can provide more tangible examples, or you can ask the question during the round with the officials.

**The Chair:** To add an element of clarity, haven't you implemented a system equivalent to Equifax, where you give affected taxpayers access to an additional form of protection for their account and personal information?

**Ms. Bibeau:** When it comes to additional protection, I'll turn to the commissioner. However, credit protection is available. If the identity theft has affected the person's funds, some protection will be guaranteed. The person won't face any financial loss as a result of the identity theft.

Commissioner, could you comment on the mechanism equivalent to Equifax?

**Bob Hamilton, Commissioner of Revenue, Canada Revenue Agency:** I would like to add to the minister's comments. There are two aspects to fraud or malicious activity. In the event of an impact, we'll provide credit protection such as Equifax. We have certain measures to protect the accounts of the people affected, such as blocking the account and providing credit protection services.

nationaux et fédéraux. Par exemple, les banques sont des partenaires avec qui l'on partage de l'information et elles font partie de ce système de protection.

Les vols d'identité auxquels on fait face et qui peuvent entraîner des fraudes sont pratiquement toujours causés par l'information qui a été obtenue à l'extérieur du système de l'agence. Les fraudeurs obtiennent notre numéro d'identifiant, notre mot de passe à l'extérieur de l'agence, que ce soit sur le Web clandestin ou ailleurs. Avec ces informations, ils sont capables d'entrer dans le compte de l'individu. On a des systèmes de veille pour les identifier. Il se peut qu'il en passe quelques-uns, le système se met en branle, bloque le reste, et les mesures se mettent en place.

**Le sénateur Forest :** À titre d'exemple, Desjardins a subi une fraude importante. Pour les clients touchés, ils ont mis en place un système de protection avec Equifax. A-t-on pris certaines mesures plus spécifiques pour les Canadiens et les Canadiennes touchées par les fraudes?

**Mme Bibeau :** Effectivement. Comme je vous le disais, la première chose qu'on fait lorsqu'on doute que votre compte ait pu être piraté, on le bloque et on vous appelle. Selon la situation, on évalue quelles sont les mesures à prendre.

Je peux donner la parole à mes collègues afin qu'ils puissent vous donner des exemples plus concrets, ou vous pourrez poser la question lors de la ronde de questions avec les fonctionnaires.

**Le président :** Pour ajouter un élément de clarté, vous n'avez pas mis en place un système équivalent à Equifax, où vous donnez accès aux contribuables touchés à une forme de protection supplémentaire pour leur compte et leurs renseignements personnels?

**Mme Bibeau :** En ce qui concerne une protection supplémentaire, je vais me tourner vers le commissaire. Par contre, il y a une protection du crédit. Si le vol d'identité a entraîné un impact sur les fonds de la personne, il y aura une certaine protection qui va être garantie. La personne n'aura pas de perte financière causée par ce vol d'identité.

En matière de mécanisme équivalent à Equifax, monsieur le commissaire, pourriez-vous nous prononcer?

**Bob Hamilton, commissaire du revenu, Agence du revenu du Canada :** J'aimerais compléter ce que madame la ministre a dit. Il y a deux aspects de fraude ou d'activité d'acteurs malveillants. S'il y a une incidence, on offrira des protections de crédit comme Equifax. On a certaines mesures pour protéger les comptes des personnes qui ont été affectées, comme bloquer le compte et offrir les services de protection de crédit.

**Senator Forest:** Are these measures triggered automatically? Does the individual have to be contacted? In the case of Desjardins, the Equifax protection system was provided to all the beneficiaries concerned.

**Ms. Bibeau:** At Desjardins — which doesn't have any direct connection with the agency — they recognized that fraudsters had gained access to their data. They offered their clients a system. In our case, the agency's system isn't compromised. The personal information was obtained from outside the agency's system and used to gain access to the agency.

**The Chair:** Thank you.

[English]

**Senator Smith:** Minister, welcome.

I would like to focus on budget reductions and operational efficiency for a couple of questions. The CRA 2024-25 department plan includes significant budget reductions totalling \$65.7 million aimed at improving operational efficiencies. However, the 2022-23 departmental results program report indicates that several key performance targets, such as those related to service delivery and debt collection, were not met. How do you plan to balance these spending cuts while also addressing the agency's performance shortcomings?

[Translation]

**Ms. Bibeau:** Thank you. In the agricultural sector, I had the opportunity to speak with shareholders every day. In the agency, this is less common.

Obviously, we're facing challenges when it comes to service standards for call centres. We won't deny it. We've implemented a number of measures to ensure sound management of public finances.

How can we improve our services with the resources available? For example, our call centres now have a mechanism where people are no longer left on hold for hours on end. When the average wait is around 30 minutes, we offer same-day return calls to the people already on hold. New callers are told about self-service options. Otherwise, we suggest that they call back at another time. We've seen the satisfaction rate increase.

We've also made major investments to find different ways to respond. The population is growing. The files are more complex. We manage more programs. Security and cybersecurity issues are more critical. For all these reasons, we receive many more calls in the centres, and the calls last longer. We're looking for

**Le sénateur Forest :** Ces mesures s'enclenchent-elles automatiquement? Doit-il y avoir un contact avec le citoyen? Dans le cas de Desjardins, le système de protection d'Equifax a été fourni à tous les bénéficiaires concernés.

**Mme Bibeau :** Dans le cas de Desjardins — qui n'a pas de rapport avec l'agence directement —, ils ont reconnu que des fraudeurs avaient réussi à accéder à leurs données. Ils ont donc offert un système à leurs clients. Dans notre cas, ce n'est pas le système de l'agence qui est compromis. Les informations personnelles ont été obtenues à l'extérieur du système de l'agence et utilisées pour entrer dans l'agence.

**Le président :** Je vous remercie.

[Traduction]

**Le sénateur Smith :** Je vous souhaite la bienvenue, madame la ministre.

J'aimerais poser quelques questions sur les réductions budgétaires et l'efficience opérationnelle. Le plan ministériel de 2024-2025 de l'Agence du revenu du Canada prévoit des réductions budgétaires considérables, de l'ordre de 65,7 millions de dollars, dont le but est d'accroître l'efficience opérationnelle. Toutefois, on peut lire dans le Rapport sur les résultats ministériels de 2022-2023 que plusieurs cibles de rendement clés, comme la prestation de services et le recouvrement des dettes, n'ont pas été atteintes. Comment comptez-vous à la fois procéder à ces compressions budgétaires et remédier aux problèmes de rendement de l'Agence?

[Français]

**Mme Bibeau :** Merci. Contrairement au secteur agricole où j'avais l'occasion de parler avec les actionnaires tous les jours, c'est moins la réalité à l'agence.

En ce qui a trait aux normes de service pour les centres d'appel, de toute évidence, on a des défis, on ne le nie pas. On a mis plusieurs mesures en place, parce qu'il faut assurer une bonne gestion des finances publiques.

Comment peut-on améliorer nos services avec les ressources dont on dispose? Par exemple, pour les centres d'appel, on a mis en place un mécanisme où les gens ne sont plus laissés en attente pendant des heures sur la ligne. Quand il y a une moyenne d'attente d'environ 30 minutes, on offre un retour d'appel dans la journée même à ceux qui sont déjà en attente. Aux nouveaux appels entrants, on leur indique quelles sont les options libre-service, sinon, on leur suggère de rappeler à un autre moment. On a vu le taux de satisfaction augmenter.

Ensuite, on a beaucoup investi afin de trouver différentes façons de répondre. Il y a une augmentation de la population, les dossiers sont plus complexes, les programmes qu'on administre sont plus nombreux, les enjeux de sécurité et de cybersécurité sont plus critiques. Pour toutes ces raisons, on a beaucoup plus

ways to reduce the number and length of calls to ensure good quality service. We've introduced new ways to activate My Account to prevent accounts from being locked too easily or to ensure that they can be reactivated by the individual. The chat function is now available within My Account, unlike before. The chat was only for more general questions. We're starting to use artificial intelligence for general answers, but especially for data analysis.

d'appels dans les centres, et les appels durent plus longtemps. On cherche des solutions afin de diminuer le nombre et la durée des appels pour assurer une bonne qualité de service. On met en place de nouvelles manières d'activer le compte Mon dossier pour éviter que les comptes soient verrouillés trop facilement ou qu'ils puissent être réactivés par la personne. On permet maintenant le clavardage à l'intérieur de Mon dossier, ce qui n'était pas permis auparavant. Le clavardage n'était que pour des questions plus générales. On commence à entrer l'intelligence artificielle pour les réponses générales, mais surtout, pour l'analyse de données.

**Senator Smith:** I want to know whether you have identified the three biggest performance issues. If so, what are they? Do you have any statistics to show us the results? General answers are good, but not helpful. We need statistics to pinpoint the three biggest issues — such as debt reduction or performance targets — and the results. I'm not trying to be rude. Could Mr. Hamilton answer this question if he works on it every day?

**Le sénateur Smith :** Je cherche à savoir si vous avez identifié les trois plus grands problèmes concernant les performances. Si oui, quels sont-ils? Avez-vous des statistiques nous illustrant les résultats? Les réponses générales sont bonnes, mais ne nous aident pas. Nous avons besoin de statistiques pour savoir exactement quels étaient les trois plus grands problèmes — par exemple, la réduction de la dette ou les objectifs de rendement — et quels sont les résultats. Je ne veux pas être impoli. M. Hamilton pourrait-il répondre à cette question s'il y travaille au quotidien?

[English]

**Mr. Hamilton:** Mr. Chairman, just to respond to that question, I think we'll perhaps get to the level of detail you're looking for when my colleagues come to the table, but I just want to say two things.

Yes, we do have top areas that we're focusing in on, but when you look at the numbers that you've quoted — you're in the 2022-23 period — there would be a natural reduction in our resources coming out of the pandemic. What we saw at the agency was, as we came into the pandemic, we were handed quite a few programs to administer, so we increased. One would naturally think that in later years, we would come down. Working against that is the fact that there are a number of new measures in the tax system. It's getting complex, as the minister said. There is a balance there between how much we can reduce and still try to maintain our service standards. I wanted to say the point in time you're talking about is a specific one.

[Traduction]

**M. Hamilton :** Monsieur le président, en réponse à cette question, je vous dirais que nous obtiendrons probablement les détails que vous cherchez lorsque mes collègues témoigneront, mais j'aurais deux choses à vous dire dans l'intervalle.

Nous nous concentrons sur certaines choses, en effet, mais lorsqu'on se penche sur les statistiques que vous avez mentionnées, pour la période de 2022-2023, on note une réduction naturelle de nos ressources à la suite de la pandémie. Lorsque la pandémie est arrivée, l'Agence a été appelée à administrer plusieurs programmes. Nous avons donc déployé davantage de ressources. Il serait logique de s'attendre à ce que nous revoyions à la baisse ces ressources lors des années subséquentes. Par contre, de nouvelles mesures fiscales ont vu le jour. Comme la ministre l'a indiqué, le système s'est complexifié. Nous devons trouver un équilibre entre la réduction de nos ressources et le maintien de nos normes de service. L'époque à laquelle vous renvoyez à des particularités bien précises.

Mais pour revenir à la question, je crois que la ministre a parlé des centres de contact, et c'est l'un des principaux endroits où nous ne respectons pas les normes de service. L'exercice en cours s'avère robuste, et notre haute direction met de la pression et nous demande quelles sont nos normes de service, lesquelles nous ne respectons pas et ce que nous faisons pour corriger le tir. Par exemple, pour les centres de contact, qui sont un bon exemple, nous tentons de déterminer comment accroître notre efficacité, puisque nous devons accomplir des tâches plus exigeantes avec moins d'employés. Quelles technologies pourrions-nous mettre à profit? Nous avons recours à

But on the question, I think the minister talked about contact centres, and that would be one of the top areas in terms of our service standards where we're not meeting them. We actually have quite a robust exercise, and we have a board of management that pushes us on this to say, What are your service standards, where are you not meeting them, and what are you doing about it? For example, in contact centres, which would be a good one, we're looking at how we can become more efficient as we try to have a more challenging task with fewer people. What technologies can we use? We're using artificial intelligence and other ways of making our system more efficient,

like training our employees better. We always try to keep track of how much impact those measures are having and what they're doing to the time that people have to wait.

I would say one thing just in looking at that, focusing on contact centres. We have noticed an increase in the call-handle time which is contributing to — we have a lot of calls, but if each call takes longer, and right now they're taking about 50% longer than they did pre-pandemic, that means we can answer fewer calls.

**Senator Smith:** You said your call centres' length of the calls is taking more time. Can you give us a comparison from what it was and what it is now? Is it improving and getting better?

**Mr. Hamilton:** Sure. It would be a general answer because it varies day to day, but if you take a rough figure, before the pandemic, we were at about 9 minutes per call, and now we're up at about 16 minutes. So why is that? I don't know how far you want to get into it, and my colleagues can do a better job than I, but first is establishing identity. Going back to the question we just talked about, there is more fraud in the system, and we saw increased activity of people trying to penetrate, so we have to spend more time making sure we have the right person. As the system becomes more complex and there are lots of new tax measures people have questions about, that takes a bit longer, too, because the questions are not as easy to resolve. What we've seen recently is a lot of new immigrants coming into the system who might not understand the tax system as well, so those are more complex calls as well. Those are all contributing to that roughly 9-minute to 16-minute thing. We're trying to find ways through technology and others that we can reduce the call-handle time and then therefore be able to answer more calls.

[Translation]

**Senator Dalphond:** Welcome to the committee, Madam Minister and Mr. Hamilton. My first question is for the minister. You and your government voted for Bill C-290, which is intended to protect whistle-blowers and improve the act, which has not been updated in 17 years. The goal is to enhance protection for individuals who disclose practices that need to be changed in government institutions.

I read a Radio-Canada report last week by two well-known journalists who said the agency has begun a witch hunt for whistle-blowers to find out who spoke to the media. There is reportedly not only an atmosphere of panic at the Canada Revenue Agency, but also an attempt to silence those who have disclosed certain things. I know you are not responsible for the

l'intelligence artificielle et à d'autres méthodes afin d'accroître l'efficacité du système. Nous tentons par exemple de mieux former nos employés. Nous nous efforçons toujours de suivre de près l'incidence de ces mesures sur le temps d'attente des utilisateurs.

J'aurais une chose à dire concernant les centres de contact. Nous avons observé une hausse du temps de traitement des appels, ce qui contribue à — nous recevons de nombreux appels, et si chacun de ces appels prend plus de temps, puisqu'ils prennent actuellement 50 % plus de temps qu'avant la pandémie, cela signifie que nous ne pouvons pas répondre au même nombre d'appels.

**Le sénateur Smith :** Vous dites que la durée des appels a augmenté. Pourriez-vous nous dire quelle était la durée de ces appels auparavant et quelle est leur durée actuellement? Est-ce que les choses s'améliorent?

**M. Hamilton :** Bien sûr. Il s'agirait d'une moyenne, car la durée des appels varie d'une journée à l'autre. De manière générale, avant la pandémie, la moyenne était de 9 minutes par appel, alors qu'elle est maintenant de 16 minutes. Qu'est-ce qui explique cette hausse? Je ne sais pas à quel point vous souhaitez entrer dans les détails, et mes collègues seraient mieux placés que moi pour répondre à la question, mais il faut d'abord vérifier l'identité de l'appelant. Comme on l'a dit, les cas de fraude sont à la hausse; davantage de gens tentent d'infiltrer le système. Par conséquent, nous passons plus de temps à nous assurer que nous parlons à la bonne personne. Le système se complexifie, et les gens ont des questions concernant les nouvelles mesures fiscales, ce qui allonge la durée de traitement des appels aussi; et les réponses non plus ne sont plus si simples. De plus, de nombreux nouveaux immigrants ne comprennent pas nécessairement notre système fiscal, leurs appels sont donc complexes. Tous ces facteurs expliquent que nous soyons passés d'une moyenne de 9 minutes à 16 minutes. Nous tentons de recourir à de nouvelles technologies et d'autres façons de réduire la durée de traitement des appels afin de répondre à davantage d'appels.

[Français]

**Le sénateur Dalphond :** Bienvenue au comité, madame la ministre et monsieur Hamilton. Ma première question s'adresse à madame la ministre. Vous avez voté, comme tout le gouvernement, en faveur du projet de loi C-290, qui vise à protéger les divulgateurs et à améliorer la loi, qui n'a pas fait l'objet de modifications depuis 17 ans. Le but est d'augmenter la protection des personnes qui rendent publiques des pratiques qui doivent être changées au sein des agences ou du gouvernement.

J'ai lu un reportage de Radio-Canada la semaine dernière de deux journalistes réputés disant que l'agence a lancé une chasse aux divulgateurs afin de trouver qui a parlé aux médias. Il y aurait un climat de panique non seulement à l'Agence du revenu du Canada, mais on tenterait de faire taire ceux qui ont rendu publiques ces choses. Je comprends que vous n'êtes pas

operation of the agency, but as minister do you still agree that the whistle-blower act is important, that it should be amended and updated, and are you prepared to give the agency instructions to stop the witch hunt?

**Ms. Bibeau:** Yes, I support the act. I voted for the bill, as the government did. There are situations that must be brought to light. First, with regard to the Canada Revenue Agency specifically, we are subject to the Income Tax Act. Pursuant to section 241, the first thing that the minister and all employees are briefed on when they arrive is the confidentiality of all taxpayer information: for individuals, businesses, corporations and so on. That's the first thing we are told. We are told right away that if you disclose that, you're going to jail. That is the first thing we learn upon arriving at the agency.

Secondly, the Access to Information Act also protects certain information for various reasons. With regard to the agency specifically, the tax system and information that can impact ongoing investigations are also protected. Agency employees, unlike the employees of other departments, for instance, have specific confidentiality clauses in their contracts that are binding on them. You have to make a distinction here: What is happening right now isn't a witch hunt, but a call to order. People have to comply with the Income Tax Act. The tax system has to be protected. Ongoing investigations must not be compromised. It is a call to order, I would say, and not a witch hunt.

There are mechanisms within the agency for disclosing things within those confidentiality parameters.

**Senator Dalphond:** My next question is for Mr. Hamilton, the head of the agency. In the same report, it says that the agency is looking to find the sources and identify them. Is that true?

[English]

**Mr. Hamilton:** I would say, Mr. Chair, in response to that question and going back to your previous one, there's definitely not a sense of panic in the agency. I can say that. There is no witch hunt. We have expectations of our employees that they respect the laws under which we operate and the confidentiality provisions, so it is disturbing if we think that somebody is dispensing that information more publicly. That would be my first thing. What we do say to employees — and we have rules that apply outside of the circumstances — is we have departmental spokespersons to deal with the media, and we have reinforced to people that you have to respect that.

responsable de l'exploitation de l'agence, mais, en tant que ministre, êtes-vous toujours d'accord pour dire que la loi sur les divulgateurs est importante, qu'elle doit être modifiée et modernisée, et êtes-vous prête à donner des instructions à l'agence de ne pas faire la chasse aux sorcières?

**Mme Bibeau :** Oui, je suis en faveur du projet de loi. J'ai voté en faveur du projet de loi, tout comme le gouvernement. Il y a des situations qui méritent d'être dénoncées. D'une part, dans le contexte particulier de l'Agence du revenu du Canada, nous sommes régis par la Loi de l'impôt sur le revenu. Selon l'article 241, la première chose sur laquelle le ministre et tous les employés sont breffés en arrivant, c'est la confidentialité des données de tous les contribuables : particuliers, commerciaux, sociétés et autres. C'est la première chose que nous apprenons. On nous dit tout de suite : « Si vous dévoilez cela, c'est la prison. » Voilà comment débute notre message d'introduction quand nous arrivons à l'agence.

D'autre part, il y a aussi la Loi sur l'accès à l'information qui protège un certain nombre d'informations pour différentes raisons. Dans le cas particulier de l'agence, on veut protéger le système fiscal et les informations qui peuvent avoir un impact sur des enquêtes qui sont en cours. Les employés de l'agence, contrairement aux employés d'autres ministères, par exemple, ont dans leur contrat de travail des clauses de confidentialité particulières auxquelles ils s'engagent. Il faut faire la différence : ce n'est pas une chasse aux sorcières qui a lieu en ce moment, mais un rappel à l'ordre. On doit se conformer à la Loi de l'impôt sur le revenu. On doit protéger le système fiscal. On ne doit pas compromettre les enquêtes en cours. C'est un rappel à l'ordre, je dirais, et non une chasse aux sorcières.

À l'intérieur de l'agence, il y a d'autres mécanismes qui permettent de faire de la dénonciation à l'intérieur de ces balises de confidentialité.

**Le sénateur Dalphond :** Ma prochaine question est pour M. Hamilton, qui est responsable de l'agence. Dans le même reportage, on disait que l'agence faisait des recherches pour trouver les auteurs des sources et les identifier. Est-ce le cas?

[Traduction]

**M. Hamilton :** Ma réponse à cette question, monsieur le président, rejoint la réponse à la question précédente. Je peux vous dire qu'il n'y a absolument pas de climat de panique à l'agence et pas de chasse aux sorcières non plus. Nous nous attendons de nos employés qu'ils respectent les lois qui régissent nos activités et les dispositions sur la confidentialité. Il serait inquiétant qu'une personne rende publiques ces informations. Ensuite, ce que nous disons à nos employés — et nous avons des règles qui s'appliquent en d'autres circonstances —, c'est que nous avons des porte-parole chargés des relations avec les médias, et nous insistons pour que ce principe soit respecté.

The final thing I would say is, as I said, employees have an obligation to respect ours, and if they feel like they see something is going wrong within the agency, we have general whistle-blower protections. The Public Sector Integrity Commissioner looks after that, and I won't comment on whether they need to be increased or decreased. We also have a number of other mechanisms. If somebody sees something going on, we encourage them to report it to their supervisor. We also have internal investigation opportunities within the agency. So we have some mechanisms within the agency if you see something that you don't like, and we respect those and we push hard on that. There is a broader one across the public service, the Integrity Commissioner, and there is the legislative framework that applies on top of that.

**Senator Dalphond:** I'll put my question in English to make sure you understand very well. Are you saying that what has been in the papers is inaccurate — in the media, I should say — about the fact that many employees have been reporting these deficiencies in the systems and these potential risks of abuse of the systems, but they were not listened to, that the agency was not responsive, and therefore, they had to go public to make sure that your agency is becoming responsive?

**Mr. Hamilton:** In that case, much like if we're talking about a specific aspect of fraudulent activity, we don't comment on the nature of the reported attack or what we're doing to prevent it, just because we don't want to reveal in the public domain what actions we might be taking. Similarly —

**Senator Dalphond:** — months ago about these problems?

**Mr. Hamilton:** Similarly, in the case of if there were things that happened in the agency as reported in the article, again, we don't comment on that. I personally don't have any indication of what somebody may or may not have said, but we do take it seriously and look to identify, as we would do in any case, what happened and what we can do to make sure everybody behaves properly in the way going forward.

[Translation]

**The Chair:** I would like to remind the senators that the minister will have to leave soon, but the officials will stay on to answer our questions.

I will ask you to bear that in mind and answer the question specifically. Have you targeted specific sources or people who spoke to the media or blew the whistle, or are you looking for them? To my mind, the answer isn't clear.

**Ms. Bibeau:** You will have to ask the commissioner that question, since it is so specific.

La dernière chose que je dirais, comme je l'ai déjà dit, c'est que les employés ont l'obligation de respecter nos obligations. S'ils croient avoir repéré un problème à l'agence, nous avons des mesures de protection générales pour les dénonciateurs d'actes répréhensibles. C'est le commissaire à l'intégrité du secteur public qui s'en occupe, et je ne vais pas me prononcer sur la question de savoir si ces protections devraient être réduites ou renforcées. Nous avons également d'autres mécanismes. Si un employé voit quelque chose de suspect, nous l'encourageons à le signaler à son superviseur. L'agence compte également un mécanisme d'enquête interne. Divers recours existent pour les employés qui observent quelque chose qui cloche; nous respectons ces processus et nous encourageons les employés à les utiliser. Il y a également, à l'échelle de la fonction publique, le commissaire à l'intégrité, sans compter le cadre législatif.

**Le sénateur Dalphond :** Je vais poser ma question en anglais pour être bien certain que vous me comprenez. Êtes-vous en train de dire que l'article qui a été publié dans les médias est inexact, qu'il n'est pas vrai que de nombreux employés ont signalé des lacunes et des risques potentiels d'abus du système, mais qu'ils n'ont pas été écoutés, que l'agence n'a rien fait et que, par conséquent, ces employés ont dû rendre l'information publique afin de s'assurer que votre agence agisse?

**M. Hamilton :** Dans ce cas, dès qu'il s'agit d'activités frauduleuses, nous ne commentons pas la nature des attaques signalées ni ne parlons de ce que nous faisons pour les prévenir, puisque nous ne voulons pas rendre publiques les actions que nous prenons. De la même façon...

**Le sénateur Dalphond :** ... il y a plusieurs mois concernant ces problèmes?

**M. Hamilton :** De la même façon, si des choses comme celles dépeintes dans l'article s'étaient produites, nous ne ferions pas de commentaires. Personnellement, je n'ai pas d'informations concernant ce que quelqu'un pourrait avoir dit ou ne pas avoir dit, mais nous prenons les choses au sérieux et nous tentons toujours de déterminer ce qui s'est passé et ce que nous pouvons faire pour nous assurer que tout le monde agisse comme il se doit à l'avenir.

[Français]

**Le président :** J'aimerais rappeler aux sénateurs que la ministre va devoir nous quitter plus tôt, mais les fonctionnaires vont rester pour répondre à nos questions.

Je vais vous demander de vous ajuster et de répondre précisément à la question. Avez-vous ciblé précisément des sources ou des personnes qui ont parlé aux médias ou qui ont lancé l'alerte, ou êtes-vous à la recherche de ces dernières? Parce que, selon moi, la réponse n'est pas claire.

**Mme Bibeau :** C'est au commissaire qu'il faudrait poser cette question, aussi précise qu'elle soit.

If you rephrase the question and ask instead: Did those employees inform their superiors or report their concerns to a higher level in the agency? I would like to say that I am confident that they were heard, except that the way the agency works when trying to improve our systems is not public. Employees are not necessarily aware of all the details of our efforts to tighten up the system.

They might not be aware of all the efforts made to tighten things up. That is my understanding of the situation.

[English]

**Senator MacAdam:** I have a question on the call centres again. In an article published by *Global News* in December 2023, it was revealed that Canada's Auditor General will look again into wait times and responses at Canada Revenue Agency call centres. According to the Auditor General's website, this audit is anticipated to be published in 2025. That article further identifies the highly critical report done by the Auditor General in 2017.

Minister, your predecessor responded to the report of the Standing Committee on Public Accounts with regard to that report back in 2017, and in that report, all the recommendations were accepted. It was reiterated that government's commitment to improving the service of the CRA's call centres was a priority. A press release at that time went on to say that there would be investments in service from Budget 2016. The CRA committed to implementing a three-point action plan to ensure the Auditor General of Canada's recommendations are adopted, focusing on modernizing technology, improving agent training and updating service standards. That was in 2017.

I would like to know if you could provide some information on the funds and resources that have been dedicated to this effort since 2017. I realize that, in Budget 2024, additional funding priorities for CRA included \$336 million over two years, starting in 2024-25, to maintain call centre resources and improve their efficiency. I'm wondering if you can comment on what is being done to improve those service standards. Is there an update? It seems to be taking a long time. It seems there were investments made back in 2017 to support the improvements in the call centres, and here we are still talking about it, so I want to get some information in that regard.

**Ms. Bibeau:** Thank you.

Quand vous reposez la question en disant : est-ce que ces employés auraient informé leurs supérieurs ou exprimé leurs inquiétudes à un niveau plus élevé au sein de l'agence? J'ai envie de répondre que je suis persuadée qu'ils ont été entendus, sauf que la façon dont l'agence travaille, quand on essaie d'améliorer nos systèmes, n'est pas publique. Ce ne sont pas nécessairement tous les détails de nos efforts pour resserrer les mailles du filet qui seront partagés avec tous les employés.

Ils ne sont peut-être pas conscients de tous les efforts qui sont faits pour resserrer les mailles du filet. C'est ma compréhension de la situation.

[Traduction]

**La sénatrice MacAdam :** J'ai une autre question sur les centres d'appels. Dans un article publié par *Global News* en décembre 2023, on apprenait que la vérificatrice générale du Canada se penchera à nouveau sur les temps d'attente et les réponses dans les centres d'appel de l'Agence du revenu du Canada. Selon le site Web de la vérificatrice générale, l'audit devrait être publié en 2025. Dans l'article, il est fait mention du rapport très critique publié par la vérificatrice générale en 2017.

Madame la ministre, votre prédécesseure a réagi au rapport préparé par le Comité permanent des comptes publics à la suite du rapport de 2017. Dans le rapport du comité, toutes les recommandations étaient acceptées. Les auteurs réitéraient également que l'engagement du gouvernement à améliorer les services fournis par les centres d'appels de l'ARC était une priorité. Un communiqué de presse publié à cette époque précisait que le budget de 2016 devrait prévoir des investissements dans les services. L'ARC s'est engagée à mettre en œuvre un plan d'action en trois points afin de veiller à ce que les recommandations de la vérificatrice générale du Canada soient adoptées, en portant une attention particulière à la modernisation de la technologie, à l'amélioration de la formation accordée aux agents et à la mise à jour des normes de service. C'était en 2017.

J'aimerais savoir si vous pourriez fournir des informations sur les fonds et les ressources qui y ont été consacrés depuis 2017. Je sais que dans le budget de 2024, les priorités de financement supplémentaire pour l'ARC comprenaient 336 millions de dollars sur deux ans, à partir de 2024-2025, pour maintenir au même niveau les ressources des centres d'appels et améliorer leur efficacité. Pourriez-vous nous dire ce qui est fait pour améliorer les normes de service? Y a-t-il de nouveaux développements? La situation perdure alors que des investissements auraient été réalisés en 2017 pour apporter des améliorations dans les centres d'appels, et nous en débattons encore aujourd'hui. J'aimerais donc avoir de l'information là-dessus.

**Mme Bibeau :** Je vous remercie.

I will start by saying that we receive more or less 25 million calls to the call centres every year. That's significant. I can tell you that over the last year — since I've been in the position for the last 14 months or so — I've seen progress. We no longer see anyone waiting online for more than 30 minutes because when we reach the threshold of 30 minutes, those who are waiting will be offered a callback during the day. The new callers who are calling in will get a message saying that these are the self-serve options that you can access now or to please call later because the call centre is at full capacity now. As the commissioner said a bit earlier, we've seen a significant increase in the appreciation of the service.

As you said, we are investing in new technologies in different ways. Actually, we know that about 50% of the calls we receive are related to the access to Mon dossier or My Account. That's why we put in place, I believe last spring, a mechanism where if you want to connect to My Account for the first time, you do not have to wait for a number by mail. We have new, secure measures so you can open your account right away. We are still working on it, but progress has already been made so that an account won't be locked too easily. It is always a challenge to find the right balance between service and security. This is our challenge.

We are working hard on facilitating access to My Account because we know it's 50% of the calls we receive. Now you can chat within My Account, and before we couldn't. The chat was only for general questions. Now, you can get into My Account and then chat and get specific responses regarding your account, which is helping as well. Artificial intelligence is also being progressively implemented mainly, as of now, to help us compute data because we have so many data within the agency.

We can see significant progress. We obviously have peak seasons. During the spring, during income tax season, we receive way more calls, and in July as well. If you haven't filed your taxes on time, you might not receive your benefits on time in July, so this brings up the number of calls we receive. The ombudsman is also there to respond. Last year, the ombudsman received 2,800 complaints, which represents 0.01% of the 25 million calls we receive during a year. So it's not perfect, but considering the volume, I think we are doing well, and we are definitely doing way better this year.

**Mr. Hamilton:** I think the minister has covered the territory well, but if we go back to the 2017 report, I was actually at the agency at the time. It was one of the first reports I received as the

Je commencerai par dire que les centres d'appels reçoivent plus ou moins 25 millions d'appels chaque année. C'est considérable. Je peux vous dire qu'au cours de l'année qui vient de s'écouler — depuis que j'occupe ce poste, soit depuis environ 14 mois —, j'ai constaté des progrès. Plus personne n'attend en ligne plus de 30 minutes, car lorsque le seuil des 30 minutes est atteint, l'utilisateur se voit proposer un rappel dans la journée. Les autres personnes qui appellent par la suite entendent un message leur proposant soit de recourir aux options en libre-service, soit de rappeler plus tard, car le centre d'appels a atteint le maximum de sa capacité. Comme l'a dit le commissaire un peu plus tôt, nous avons observé une nette augmentation de l'appréciation du service.

Comme vous l'avez dit, nous investissons dans les nouvelles technologies de différentes manières. En fait, nous savons qu'environ 50 % des appels que nous recevons sont liés à l'accès à Mon dossier ou à Mon compte. C'est pourquoi, au printemps dernier, je crois, nous avons mis en place un mécanisme qui fait que si vous voulez vous connecter à Mon dossier pour la première fois, vous n'avez pas à attendre de recevoir un numéro par la poste. Nous avons mis en place de nouvelles mesures sécurisées pour que les utilisateurs puissent ouvrir un compte immédiatement. Nous y travaillons encore, mais des progrès ont déjà été réalisés pour qu'un compte ne soit pas verrouillé trop facilement. C'est toujours un défi de trouver le bon équilibre entre le service et la sécurité. C'est là notre défi.

Nous travaillons d'arrache-pied pour faciliter l'accès à Mon compte, car nous savons que cet enjeu est à l'origine de 50 % des appels que nous recevons. Désormais, vous pouvez utiliser la boîte de clavardage dans Mon compte, ce qui n'était pas possible auparavant, puisque le clavardage était réservé aux questions d'ordre général. Vous pouvez maintenant accéder à Mon compte, puis utiliser le clavardage et obtenir des réponses précises concernant votre compte, ce qui nous aide. L'intelligence artificielle est également déployée progressivement, surtout, pour l'instant, pour nous aider à traiter les données puisqu'il y a une grande quantité de données au sein de l'agence.

Nous observons des progrès importants. Nous avons évidemment des périodes de pointe. Au printemps, pendant la période des impôts, nous recevons beaucoup plus d'appels, ainsi qu'en juillet, car si une personne n'a pas produit une déclaration de revenus à temps, elle risque de ne pas recevoir ses prestations en juillet, ce qui augmente le nombre d'appels que nous recevons à ce moment-là. L'ombudsman s'occupe également de certains cas. L'année dernière, il a reçu 2 800 plaintes, ce qui représente 0,01 % des 25 millions d'appels que nous recevons chaque année. Ce n'est donc pas parfait, mais compte tenu du volume, je pense que nous nous en sortons assez bien, et nous nous en sortons certainement beaucoup mieux cette année.

**Mr. Hamilton :** Je pense que la ministre a donné un bon aperçu, mais si nous revenons au rapport de 2017, je travaillais à l'agence à l'époque. C'est l'un des premiers rapports que j'ai

commissioner. Just to identify, there were three basic issues with the report. First was the quality of the responses, with 70% accuracy. Second, we were blocking calls because if we could not get to them in two minutes, we would turn them away. Third was the training we offered to our employees. We did all of those. We replaced the technology with a bigger platform. We are now thinking we have to replace it again. We upped the training for the officers, the agents, and that has brought our accuracy up about 26%. With the new technology, we can record the phone calls, and we could find out where the problems were. And we stopped blocking calls. We let everyone in. We did fulfill and improve the system.

All the fraud we've seen in the system through the pandemic and all the additional calls have put pressures on the system. Even though we've improved it, there are more pressures coming on. That's why we continue to work on the kinds of things the minister described. How can we identify people more quickly through our new digital identification? Yes, we've made a lot of improvements. Yes, there are still pressures on the system, so we are still having to go through and improve.

*[Translation]*

**Senator Boudreau:** I would like to go back to Senator Forest's questions about the 62,000 or more Canadians who have been the victims of hacking and identify theft. We have to empathize. We have probably all heard stories about people who have been targeted. It is one thing to be hit by that kind of thing, but another to recover from it. I have heard that it can take months if not years to help someone get back on their feet after having their identity stolen.

I know you have talked a bit about how you operate on a case-by-case basis, but do Canadians receive assistance throughout the process? If it takes two, three or four years to recover, does the agency assist them throughout that process? There are stories about how harmful it can be not only to the person, but to their family as well. What does the agency do in the long term to assist those Canadians?

**Ms. Bibeau:** Thank you. Once again, let me put things into perspective. Identify theft often occurs on another platform and not within the agency. Once that information has been obtained elsewhere, it is used to get into the agency. If we have any doubts, the first thing we do actually is block the account and call the person to see if there has been identify theft. Yes, we do assist them for as long as necessary for the consequences related

reçus à titre de commissaire et on y soulevait trois enjeux fondamentaux. Tout d'abord, la qualité des réponses, avec un taux d'exactitude de 70 %. Deuxièmement, nous bloquions des appels parce que si nous ne pouvions pas y répondre en moins de deux minutes, nous devions les refuser. Troisièmement, il y avait la formation que nous proposions à nos employés. Nous nous sommes penchés sur tous ces enjeux. Nous avons remplacé la technologie que nous avions par une plus grande plateforme, mais nous pensons que nous devons maintenant la remplacer à nouveau. Nous avons aussi renforcé la formation offerte aux agents, ce qui a permis d'améliorer notre taux de précision d'environ 26 %. La nouvelle technologie nous permet d'enregistrer les appels téléphoniques, ce qui nous aide à cerner les problèmes. De plus, nous avons cessé de bloquer les appels. Nous laissons entrer tout le monde. Nous avons donc amélioré le système.

Toutes les fraudes qui se sont produites et tous les appels supplémentaires reçus au cours de la pandémie ont mis le système à rude épreuve. Même si nous l'avons amélioré, d'autres pressions se font sentir. C'est la raison pour laquelle nous poursuivons les efforts décrits par la ministre. Par exemple, nous tentons de déterminer comment nous pouvons identifier les personnes plus rapidement grâce à notre nouvel outil d'identification numérique. Oui, nous avons apporté de nombreuses améliorations. Oui, des pressions s'exercent toujours sur le système et nous devons donc continuer à l'améliorer.

*[Français]*

**Le sénateur Boudreau :** J'aimerais revenir aux questions posées par le sénateur Forest au sujet des 62 000 Canadiens et plus affectés par le piratage et le vol d'identité. Il faut se mettre à leur place. Nous avons probablement tous entendu des histoires de personnes affectées par cela. C'est une chose de se faire frapper par une telle question, mais ça en est une autre de s'en remettre. On entend dire que cela peut prendre des mois, et parfois même des années, pour aider quelqu'un à se remettre sur pied après un vol d'identité.

Je sais que vous avez expliqué un peu la manière que vous fonctionnez au cas par cas, mais est-ce que ces Canadiens sont suivis tout au long du processus? S'il faut deux, trois ou quatre ans à s'en remettre, est-ce que l'agence les accompagne pendant tout le trajet? On entend des histoires où cela peut nuire considérablement non seulement à la personne, mais à sa famille. Que fait l'agence à long terme pour appuyer ces citoyens et citoyennes?

**Mme Bibeau :** Merci. Encore une fois, je vais remettre les choses en perspective. Souvent, le vol d'identité a eu lieu sur une autre plateforme et non à l'intérieur de l'agence. Une fois ces informations obtenues ailleurs, elles sont utilisées pour entrer dans l'agence. Effectivement, la première chose qu'on fait dès qu'il y a un doute, c'est qu'on bloque et on appelle la personne pour savoir s'il y a eu vol d'identité. Oui, on va les suivre aussi

to the agency, their tax file or any of their other benefits. We do not abandon them. We help them until things have been cleaned up. It depends on the extent of the identity theft. It can be complex in some cases. There is a special phone line. They do not call the general line in those cases. There is a special line for victims of identify theft.

**Senator Boudreau:** You said that assistance is provided for as long as they have problems with the agency, but if there are other instances of fraud involving other departments or agencies, do you help in that process or do they have to start over with each agency or department that might be involved in the identity theft?

**Ms. Bibeau:** I might refer you to my colleagues. If it has affected their employment insurance file, for instance, I think each department has to do its part. If the person's identify was stolen elsewhere — once again, the person's name and password are in many cases found somewhere else — the agency is responsible for what happens within the agency.

As MPs, that is a service we offer. When people come to see us and have various problems, we try to direct them appropriately, but the agency does not have the authority to access employment insurance files, for instance.

**Senator Boudreau:** Thank you.

**The Chair:** Your system isn't flawed? If you give a code to H&R Block, it's the same code for everyone. Then you say they got it somewhere else. They got it somewhere else, but you provided it. If you give everyone the same code or readily available codes, it's as though I was giving my key to everyone. They took the key from somewhere else, but they all copied it.

**Ms. Bibeau:** Yes. You can appreciate that I cannot talk about specific cases. The majority of identity theft cases the agency is involved in are for individuals. They are not all the same. There are indeed tax preparers where several people might be working with the same agent code, but we are trying to tighten that up. We are learning from our mistakes. Every time a situation arises, no matter what it is, we review our systems to protect ourselves from the situation we have just come up against. Things are indeed checked.

**The Chair:** Thank you.

longtemps que nécessaire en ce qui concerne les conséquences associées à l'agence, à leur dossier fiscal ou leurs prestations quelconques. Effectivement, on ne les laissera pas tomber. On les accompagne jusqu'à ce que le grand ménage soit fait. Cela dépend de la profondeur du vol d'identité. Parfois, cela peut être complexe. Il y a une ligne réservée. Ils n'appellent pas la ligne générale dans ces circonstances. Il y a une ligne dédiée aux victimes de vol d'identité.

**Le sénateur Boudreau :** Vous avez dit dans votre réponse qu'on les aide tant et aussi longtemps qu'ils ont un problème avec l'agence, mais si la situation fait en sorte qu'il y a eu peut-être d'autres fraudes commises au sein d'autres ministères ou d'autres agences, est-ce que vous les aidez dans ces démarches, ou doivent-ils tout recommencer avec chaque agence ou chaque ministère qui a pu être affecté par ce vol d'identité?

**Mme Bibeau :** Je vais peut-être vous aiguiller vers mes collègues. Si, par exemple, cela avait eu un impact sur le dossier d'assurance-emploi, j'ai l'impression que chacun des ministères devra faire son travail. Si l'on se fait voler son identité ailleurs — encore une fois, souvent le nom de l'identifiant et le mot de passe, ils l'ont trouvé ailleurs — l'agence est responsable de ce qui se passe au sein de l'agence.

En tant que députés, c'est un service que nous offrons. Lorsque les gens viennent nous voir et qu'ils ont des problèmes qui touchent un peu à tout, nous tentons de bien les diriger, mais l'agence n'a pas le pouvoir d'aller jouer dans les dossiers d'assurance-emploi, par exemple.

**Le sénateur Boudreau :** Merci.

**Le président :** Ce n'est pas votre système qui est déficient? Si vous donnez un code à H&R Block, c'est le même code pour tout le monde. Ensuite, vous dites qu'ils l'ont pris ailleurs. Ils l'ont pris ailleurs, mais c'est vous qui l'avez donné. Si vous donnez le même code à tout le monde ou des codes facilement accessibles, c'est comme si je donnais ma clé à tout le monde. La clé, ils l'ont prise ailleurs, mais ils l'ont tous copiée.

**Mme Bibeau :** Oui. Vous comprendrez que je ne peux pas parler d'un cas en particulier. La majorité des cas de vol d'identité qui entrent à l'agence sont des dossiers individuels. Ce n'est pas un bloc. Il y a effectivement des préparateurs d'impôts où ils peuvent être plusieurs à travailler avec les mêmes codes de mandataire, mais nous tentons de resserrer cela. Nous apprenons de nos erreurs. Chaque fois qu'un cas se présente, quel qu'il soit, nous allons revoir nos systèmes pour nous protéger de la situation à laquelle nous venons de faire face. Il y a effectivement des vérifications qui se font.

**Le président :** Merci.

[English]

**Senator Ross:** Minister, I'm interested in the successful or improved interactions between small- and medium-sized enterprises, or SMEs, and the CRA. I know one of your strategic priorities is to offer free tax help and education for small businesses about their tax obligations through the Liaison Officer service and program. I wonder if you can tell me what programs or outreach you are doing to achieve this. What are the anticipated outcomes?

**Ms. Bibeau:** Thank you. This is a program that I promote a lot when I travel, mainly around chambers of commerce, for example. It is a program that is very much appreciated.

We do have Liaison Officers all across the country who will offer conferences or training sessions to groups. For example, the chamber of commerce can invite a group, or the Liaison Officer will offer services to a specific SME. If they visit a restaurant, they will come to the visit and bring data concerning the sector of activity. They will say, "Okay, well, in your specific sector of activity, a challenge or a mistake that we see often is this and this and that." So they will explain the situation, educate, if I may say, and give fiscal literacy to this business person. There is absolutely no connection between our Liaison Officers and our auditors, to put the business person at ease.

I know it is very much appreciated. It might be a bit difficult to evaluate the impact, but I know it is better known and utilized more and more, and it helps particularly the young entrepreneurs as well. We encourage them to have a first session with their Liaison Officer when they start the business so they start in the right way. They may or may not have an accountant, but even if they do — because often, that's the response they give us. They say, "Oh, I have an accountant," and we say, "Great, and that's good if you ask the right questions and provide the right information, because if you don't talk about this or that, then the accountant could not know and they can't apply the credits that they might be eligible for." So it is important to understand what it is about and to start on the right foot.

**Mr. Hamilton:** Just to add to what the minister said, the Liaison Officer program has been very successful in terms of trying to educate and inform people up front. That's a pathway we've been on at the agency for a number of years now. How do we demystify the tax system wherever we can? Because it's hard to understand and it is complex. The Liaison Officer program does that. We do it because it helps small business, but we also do it for ourselves because if you can get somebody to understand the tax system earlier and be comfortable with it, we think we get good, long-term compliance out of that. We have fewer problems down the road because there is less friction and

[Traduction]

**La sénatrice Ross :** Madame la ministre, je m'intéresse aux interactions réussies ou améliorées entre les petites et moyennes entreprises, ou les PME, et l'Agence du revenu du Canada. Je sais que l'une de vos priorités stratégiques est d'offrir aux petites entreprises une aide fiscale gratuite et de les informer de leurs obligations fiscales par l'entremise du Service d'agents de liaison. J'aimerais que vous nous parliez des programmes ou des activités de sensibilisation que vous mettez en œuvre pour y parvenir. Quels sont les résultats escomptés?

**Mme Bibeau :** Je vous remercie. C'est un programme dont je parle beaucoup lors de mes déplacements, principalement aux chambres de commerce, par exemple. Ce programme est très bien accueilli.

Nous avons des agents de liaison qui offrent des conférences et des séances de formation à des groupes d'un bout à l'autre du pays. Par exemple, une chambre de commerce peut inviter un groupe ou un agent de liaison peut offrir ses services à une petite ou moyenne entreprise donnée. Si la visite se passe dans un restaurant, par exemple, l'agent apportera des données sur ce secteur d'activités et parlera des défis ou des erreurs qui sont souvent observés dans ce secteur d'activités. Il expliquera la situation et transmettra des renseignements fiscaux au propriétaire de l'entreprise en question. Pour nous assurer que les dirigeants d'entreprises se sentent à l'aise, il n'y a absolument aucun lien entre nos agents de liaison et nos auditeurs.

Je sais qu'il est très bien accueilli. Il est peut-être un peu difficile d'en évaluer l'impact, mais je sais qu'il est de plus en plus connu et utilisé, et qu'il aide surtout les jeunes entrepreneurs. Nous les encourageons à avoir une première session avec leur agent de liaison lorsqu'ils démarrent leur entreprise, afin de commencer du bon pied. Ils peuvent avoir un comptable ou non, mais même s'ils en ont un... Ils nous disent souvent qu'ils ont un comptable et nous leur disons que c'est très bien, mais qu'ils doivent lui poser les bonnes questions et lui fournir les renseignements adéquats, car s'ils ne lui parlent pas de ceci ou de cela, le comptable ne sera pas en possession de ces renseignements et il ne pourra pas appliquer les crédits auxquels ils pourraient être admissibles. Il est donc important de comprendre de quoi il s'agit et de partir du bon pied.

**Mr. Hamilton :** Pour ajouter à l'intervention de la ministre, le Service des agents de liaison réussit très bien à informer et à éduquer les gens dès le départ. C'est la voie sur laquelle l'agence s'est engagée depuis quelques années. Il s'agit de démystifier le régime fiscal dans la mesure du possible, car il est difficile à comprendre et très complexe. C'est ce que fait le Service des agents de liaison. Nous l'avons mis en œuvre parce qu'il aide les petites entreprises, mais nous le faisons aussi pour nous-mêmes, car si l'on peut amener les gens à comprendre le régime fiscal plus tôt dans le processus et à s'y sentir à l'aise, il en résulte, selon nous, une bonne conformité à long terme. Il y a moins de

fewer battles and disputes. That's an additional feature of the Liaison Officer program.

The other thing, just very quickly, that we're doing right now is a consultation process called Serving You Better where we go out and talk to small businesses and other communities. The chartered accountants are helpful in that. We ask what they are seeing in the tax system and what they would like to see us do differently. Obviously, we can't do all of that, but we have that consultative process that is under way to try to uncover what small businesses and other businesses would like us to do better.

**Senator Ross:** In 2023, the Canadian Federation of Independent Business, the CFIB, did their most recent study on business relationships with the CRA. That study found that 66% of small-business owners were very intimidated by the CRA. They also said that 76% of tax practitioners graded the service provided as a C and said it had gotten worse over the previous three years. What do you make of that?

**Ms. Bibeau:** I would say being better is always possible, but the Liaison Officers program is definitely a program that responds to the first question.

Do you want to add anything?

**Mr. Hamilton:** I would say a couple of things in that regard.

First, the CFIB provides us with a lot of valuable insights on what their members are saying. We know we're not perfect. We don't pretend to be perfect. They can identify for us some issues that are not working as well as they could.

The other aspect of dealing with small businesses is to disentangle exactly what they're saying about it. What's the source of their problem? Sometimes they don't like the underlying legislation. They may not like the feature of the law that's causing something to happen. We have to take that, and we can pass that along to the Department of Finance and deal with that.

We try to distill the things that we can really control. Contact centres would be one. The CFIB gives us a report card — I'm not sure if it's every year, but regularly — to say, for example, they are finding that the help at the contact centres is not good. I know that's been a source of concern. We've tried to put in some dedicated lines. We've tried to make changes along the way as we've described and to have a better dialogue with small business.

problèmes par la suite parce qu'il y a moins de frictions, de batailles et de litiges. C'est une autre caractéristique du Service des agents de liaison.

J'aimerais très rapidement mentionner une autre chose que nous faisons en ce moment, à savoir un processus de consultation appelé « Mieux vous servir » dans le cadre duquel nous nous adressons aux petites entreprises et à d'autres communautés. Les comptables agréés nous aident dans ce domaine. Nous leur demandons de nous parler des changements qu'ils aimeraient que nous apportions au régime fiscal. Évidemment, nous ne pouvons pas tout faire, mais nous avons lancé ce processus consultatif pour tenter de découvrir les améliorations que les petites entreprises et d'autres entreprises souhaitent que nous apportions.

**La sénatrice Ross :** En 2023, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, ou la FCEI, a réalisé sa plus récente étude sur les relations d'affaires avec l'Agence du revenu du Canada. Cette étude révèle que 66 % des propriétaires de petites entreprises étaient très intimidés par l'ARC. Elle indique également que 76 % des fiscalistes ont attribué la note C au service fourni et que la situation s'est détériorée au cours des trois dernières années. Qu'en pensez-vous?

**Mme Bibeau :** Je dirais qu'il est toujours possible de s'améliorer, mais le Service des agents de liaison est certainement un programme qui répond à la première question.

Souhaitez-vous ajouter quelque chose?

**M. Hamilton :** Oui, j'aimerais soulever deux ou trois points.

Tout d'abord, la FCEI nous fournit de précieux renseignements sur ce que disent ses membres. Nous savons que nous ne sommes pas parfaits et nous ne prétendons pas l'être. La FCEI peut nous aider à cerner certaines choses qui ne fonctionnent pas aussi bien qu'elles le pourraient.

Un autre aspect à considérer dans le cadre des relations avec les petites entreprises consiste à démêler exactement ce qu'elles disent à ce sujet. Quelle est la source de leur problème? Parfois, elles n'aiment pas la loi sous-jacente ou une caractéristique de la loi qui cause un enjeu. Nous devons en tenir compte et nous pouvons transmettre ces renseignements au ministère des Finances et nous pencher sur la question.

Nous tentons de cerner les choses que nous pouvons contrôler, par exemple les centres de contact. La FCEI nous envoie une fiche de rendement — je ne sais pas si c'est une fiche annuelle, mais nous la recevons régulièrement — pour nous indiquer, par exemple, qu'elle trouve que l'aide fournie par les centres de contact est inadéquate. Je sais que c'est une source de préoccupation. Nous avons tenté de mettre en place des lignes spécialisées. Nous avons tenté d'apporter des changements en cours de route, comme nous l'avons déjà dit, et d'améliorer le dialogue avec les petites entreprises.

I don't expect a perfect report card from the CFIB, but it does give us valuable insight in addition to the consultations we do. We want to understand what small businesses are looking for and what we can do to help. We can't do everything, but there are things like their accountants, how they deal with them, the ease or difficulty with which they can get access to us, especially if they're going through a representative. Again, we come back to the tradeoff that the minister mentioned. We have to balance service and security. Sometimes, if we see a lot of bad actors out there, we have to do certain things differently and that may impede service —

Je ne m'attends pas à recevoir une fiche de rendement parfaite de la part de la FCEI, mais elle nous fournit des renseignements précieux en plus des consultations que nous menons. Nous voulons comprendre ce que les petites entreprises souhaitent obtenir et ce que nous pouvons faire pour les aider. Nous ne pouvons pas tout faire, mais il y a des considérations comme leurs comptables et leurs relations avec eux et la facilité ou la difficulté d'accès à nos services, surtout si elles passent par un représentant. Encore une fois, nous revenons au compromis mentionné par la ministre, car nous devons trouver un équilibre entre les services et la sécurité. Parfois, si nous observons la présence d'un grand nombre d'acteurs malveillants, nous devons faire certaines choses différemment et cela peut ralentir le service...

**The Chair:** Thank you.

**Senator Pate:** I have a number of questions.

First, a lot of discussions about the pandemic benefits have tended to focus on individuals, particularly some of the fraud discussions, in a context that I would argue risks perpetuating myths and biases about poor people as being the source of this, given that in our province of Ontario, we saw, for instance, people on disability benefits being told by their social workers that they had to apply for CERB as part of the requirement through that program to pursue any other financial resources in order to still qualify for their benefits. Many of those cases resulted in fraud charges.

**Le président :** Je vous remercie.

**La sénatrice Pate :** J'ai plusieurs questions.

Tout d'abord, de nombreuses discussions sur les prestations versées pendant la pandémie ont tendance à se concentrer sur les particuliers — surtout en cas de fraude —, dans un contexte qui, selon moi, risque de perpétuer les mythes et les préjugés selon lesquels les pauvres sont à l'origine de ces problèmes. En Ontario, par exemple, des travailleurs sociaux ont dit à des personnes qui recevaient des prestations d'invalidité qu'elles devaient faire une demande de PCU pour satisfaire à l'exigence de leurs prestations selon laquelle elles doivent tenter de trouver d'autres ressources financières si elles souhaitent continuer d'être admissibles à leurs prestations. Dans de nombreux cas, cela a donné lieu à des accusations de fraude.

J'aimerais comparer cette situation à celle des entreprises. Un rapport publié en 2023 par l'organisme Canadiens pour une fiscalité équitable révèle que 37 des 74 entreprises présentant un écart fiscal de 100 millions de dollars ou plus ont reçu la Subvention salariale d'urgence du Canada pour les entreprises. Il révèle aussi que 30 de ces entreprises ont au moins une filiale dans un paradis fiscal et que 173,5 milliards de dollars ont été dépensés pour des dividendes, des rachats d'actions et des acquisitions, des transactions qui servent essentiellement à transférer des fonds de l'entreprise aux propriétaires de capitaux propres, qui sont en grande partie les membres les plus riches de la société.

Compte tenu des préoccupations importantes liées aux entreprises qui réclament des subventions publiques tout en pratiquant l'évasion fiscale, pouvez-vous préciser les mesures concrètes qui sont prises pour enquêter sur ces entreprises ou pour les tenir responsables, soit dans le cadre des outils de conformité de l'Agence du revenu du Canada relatifs aux subventions salariales, soit dans le cadre d'autres mesures? En particulier, combien d'entreprises avec un écart fiscal de 100 millions de dollars ou plus ont reçu une subvention salariale? L'organisme Canadiens pour une fiscalité équitable

I want to juxtapose that to the situation for businesses. The report in 2023 by Canadians for Tax Fairness showed that 37 of the 74 companies with a tax gap of \$100 million or more received the Canada Emergency Wage Subsidy for businesses. They showed that 30 of these companies have at least one subsidiary in a tax haven and that \$173.5 billion was spent on dividends, share buy-backs and acquisitions, which all essentially transfer money from the corporation to equity owners, who are overwhelmingly the wealthiest members of society.

Given the significant concerns associated with companies claiming public subsidies while also dodging taxes, can you please clarify what concrete measures are being taken to investigate and make accountable these companies either as part of the CRA's compliance audits related to the wage subsidies or through other measures? In particular, how many companies with tax gaps of \$100 million or more received the wage subsidy? Canadians for Tax Fairness suggest it is 37. How much money did they receive? How many were audited as part of the compliance measures? How much money has been recovered

from those companies, and how are those companies being held accountable?

Beyond the wage subsidy, can you provide any updates about what concrete steps the CRA is taking generally to ensure wealth disparities do not continue to be exacerbated by the manipulation of public funds by some of Canada's most wealthy corporations?

In addition, I'm very pleased to see, in March 2024, the updates on pursuit of folks through the Panama, Paradise and Pandora Papers. I would be curious as to any updates you have since March 2024 in terms of the number of audits and any tax recovered. The last time I asked the question at this committee, no money had been recovered and a number of investigations had been abandoned. Thank you.

*[Translation]*

**The Chair:** Could you provide a general answer and further details in writing? I think it will be hard to answer in three minutes.

**Ms. Bibeau:** Yes, there were a number of questions there.

*[English]*

If I focus on the wage subsidy for businesses, we have done investigations based on risk. We have focused on the more risky as far as the information we got, for example, on businesses who have a history of noncompliance, and also following complaints.

*[Translation]*

We actually did a risk analysis for wage subsidies to identify businesses that we considered at greater risk, either because of their compliance history or because of a disclosure. To some extent, we also randomly tested the approach.

We found that just 5% of the companies were non-compliant. That includes calculation errors, errors made in good faith.

We found a weakness in the system involving a few tax preparers who might have encouraged certain companies to make a request or not to do so properly.

laisse entendre qu'il y en a 37. Combien d'argent ces entreprises ont-elles reçu? Combien d'entre elles ont fait l'objet d'un audit dans le cadre des mesures de conformité? Combien d'argent a été récupéré auprès de ces entreprises et comment sont-elles tenues de rendre des comptes?

Au-delà de la subvention salariale, pouvez-vous nous informer sur les mesures concrètes prises par l'Agence du revenu du Canada en général pour éviter que les disparités de richesse continuent d'être exacerbées par la manipulation des fonds publics par certaines des entreprises les plus riches du Canada?

En outre, j'ai été très heureuse de voir, en mars 2024, les mises à jour sur les poursuites contre les personnes impliquées dans les Panama, Paradise et Pandora Papers. J'aimerais savoir si vous avez eu des mises à jour depuis mars 2024 en ce qui concerne le nombre d'audits menés et les montants fiscaux recouvrés. La dernière fois que j'ai posé cette question au sein du comité, aucune somme n'avait été récupérée et plusieurs enquêtes avaient été abandonnées. Je vous remercie.

*[Français]*

**Le président :** Pourriez-vous répondre de façon générale et compléter par écrit? Je pense que ce sera difficile de répondre en trois minutes.

**Mme Bibeau :** Oui, il y avait plusieurs questions à l'intérieur de celle-ci.

*[Traduction]*

Dans le cas de la subvention salariale pour les entreprises, nous avons mené des enquêtes fondées sur le risque. Nous nous sommes donc concentrés sur les entreprises présentant un risque plus élevé en fonction des renseignements que nous avions reçus, par exemple les entreprises qui avaient des antécédents de non-conformité, ainsi que sur celles qui avaient fait l'objet de plaintes.

*[Français]*

On a vraiment fait une analyse de risques pour la subvention salariale, pour cibler les entreprises que l'on considérait comme plus à risque, soit à cause de leur historique de conformité ou parce qu'on avait une dénonciation. On est allé aussi, dans une certaine mesure, avec un choix aléatoire pour tester l'approche.

Il s'est avéré que seulement 5 % des entreprises étaient non conformes; cela inclut aussi les erreurs de calcul, les erreurs qui avaient été faites de bonne foi.

On a vu qu'il y avait une faiblesse dans le système au niveau de quelques préparateurs d'impôt, qui auraient peut-être encouragé certaines entreprises à faire la demande ou à ne pas le faire adéquatement.

We identified a very specific weakness and it was investigated. Nonetheless, a rate of non-compliance of 5%, including errors made in good faith, is understandable as compared to the number of individuals who applied for CERB where the rate of non-compliance was higher.

For companies, compliance was very high because most of them work with accountants, are familiar with the Income Tax Act and understand the programs. There was a high level of compliance with the program.

Public accounts reports are submitted regularly to the committee, to Treasury Board, to the Auditor General, not necessarily in that order. That relates to one of your main questions.

The latest information I have regarding tax havens is very detailed. It might be easier to answer in writing, unless you want to discuss it?

**The Chair:** Quickly, because these matters are very important and quite specific, so we would really appreciate written answers.

[*English*]

**Mr. Hamilton:** I could add something to what you said about the pandemic benefits and the CERB versus the CEWS. We have some officials here who could provide more detailed responses in terms of what we did for individuals and what we did for businesses — what the minister said is exactly right — and what we're doing on tax evasion more generally. But even with the officials, there probably will be some written answers where we have to come back to you on some specific questions.

[*Translation*]

**Senator Loffreda:** Welcome, Madam Minister.

[*English*]

Mr. Hamilton, welcome to our Finance Committee this morning.

[*Translation*]

I want to continue our conversation about security threats and the protection of Canadians' personal information, as regards not only external threats but internal threats as well, if there are any. We know the agency has the largest workforce in the public service, with close to 60,000 public servants in 2024. Should we also be concerned about internal threats? Can you tell us what investments the agency has made in new technologies — that you have not already mentioned — that is, tools and resources to

On a identifié une faiblesse très précise et les enquêtes se sont poursuivies dans la faille. Quand même, 5 % de non-conformité, y compris les erreurs de bonne foi, cela s'explique lorsqu'on fait la comparaison entre les individus qui ont demandé la PCU où le taux de conformité était plus difficile.

Pour les entreprises, la conformité était très élevée, car la plupart font affaire avec des comptables, connaissent la Loi de l'impôt et comprennent les programmes. C'est un programme qui a été utilisé de façon très conforme.

On dépose régulièrement les rapports au comité des comptes publics, au Conseil du Trésor, à la vérificatrice générale, dans l'ordre ou le désordre. C'est un élément par rapport à l'une de vos questions principales.

Les dernières informations que j'ai sur le plan des paradis fiscaux sont très détaillées. Ce serait peut-être plus facile de vous répondre par écrit, à moins que vous vouliez en parler?

**Le président :** Rapidement. Parce que les questions sont très importantes et assez précises, donc je pense que si vous pouviez nous fournir des réponses écrites, nous vous en serions très reconnaissants.

[*Traduction*]

**M. Hamilton :** J'aimerais ajouter quelque chose à ce que vous avez dit au sujet des prestations versées pendant la pandémie et de la différence entre la Prestation canadienne d'urgence et la Subvention salariale d'urgence du Canada. Nous avons ici des fonctionnaires qui pourraient fournir des réponses plus détaillées sur ce que nous avons offert aux particuliers et ce que nous avons offert aux entreprises — ce que la ministre a dit est tout à fait exact — et sur les mesures générales que nous avons prises pour lutter contre l'évasion fiscale. Toutefois, même avec l'aide des fonctionnaires, nous devrons probablement vous faire parvenir des réponses écrites à certaines questions précises.

[*Français*]

**Le sénateur Loffreda :** Bienvenue, madame la ministre.

[*Traduction*]

Monsieur Hamilton, je vous souhaite la bienvenue au sein du Comité permanent des finances nationales.

[*Français*]

Je souhaite poursuivre notre discussion sur les menaces à la sécurité et la protection des renseignements personnels des Canadiens, pas seulement en matière de menaces externes, mais de menaces internes aussi, s'il y en a. Nous savons que l'agence possède la plus grande main-d'œuvre de la fonction publique, avec près de 60 000 fonctionnaires en 2024. Devons-nous nous préoccuper des menaces internes aussi? Pouvez-vous détailler les investissements de l'agence dans de nouvelles technologies — ce

proactively monitor internal and external security threats? These are serious matters and I would like you to elaborate.

**Ms. Bibeau:** Thank you. First of all, I have great confidence in the team at the agency, but confidence does not rule out monitoring. Measures are indeed taken because we recognize the sensitivity of the information to which the agency has access. As I said earlier, it is a high-value target. One of the measures taken is that the information is highly compartmentalized, so that few employees have access to complete files. That compartmentalization of information prevents fraud to some extent.

I would also say — and this has been discussed a lot in the media — that the time that was the most conducive, easiest and most sensitive was when CERB was created, a benefit that could easily be obtained by making a statement. To prove the team's integrity though, the agency audited every single agency employee who received CERB benefits. Some received the benefits legitimately because they had to stay home to look after their children, because they were caregivers or for various other reasons. Some received those benefits entirely legitimately, and less than 1% of them collected them inappropriately. Every administrative measure was taken, all the files were monitored. That shows you just how seriously the agency takes the integrity of its team, and even when it was extremely easy, it was less than one half of 1%, which unfortunately is the case in many organizations. There is a weakness somewhere. That is the reality, bearing in mind that the agency has 58,000 employees, so about 300 of them, all things being equal.

**Senator Loffreda:** We have confidence in the agency, but we still have to worry about the half of 1%, and that is where investments are needed. Fortunately, 99% of people are honest, and that is why our society functions.

As to the concerns about services, the agency launched public consultations in 2024 to get input from Canadians on improving services. That is evidence of the current problems and a commitment to resolve them, so thank you for that. I do have a question, however. Why are there service problems? We have 58,000 employees. In the United States, the IRS had 93,654 employees in 2022 and the U.S. population is ten times the size of ours. Why do we have problems, with those 58,000 or 60,000 employees? In my previous life as a banker, various clients called me and said there was no communication, that they were too aggressive or not aggressive enough. You can't win, it seems.

que vous n'avez pas déjà mentionné —, c'est-à-dire des outils et des ressources pour surveiller de manière proactive les menaces internes et externes à la sécurité? Ce sont des sujets sérieux et j'aimerais que vous développiez davantage ce point.

**Mme Bibeau :** Merci. Tout d'abord, j'ai une grande confiance en l'équipe de l'agence, mais la confiance n'exclut pas le contrôle. Des mesures sont prises, effectivement, parce qu'on reconnaît la sensibilité des informations auxquelles l'agence a accès, comme je le disais tout à l'heure, c'est une cible de grande valeur. L'une des mesures prises est que l'information est très compartimentée, donc peu d'employés ont accès à des dossiers complets, cette compartmentation des informations prévient donc la fraude d'une certaine mesure.

Je vous dirais aussi — parce qu'on en a beaucoup parlé aussi dans les médias — que le moment qui a été le plus propice, facile ou tentant, c'est lorsqu'on a mis en place la PCU, que l'on pouvait obtenir simplement en faisant une déclaration. Or, pour prouver l'intégrité de l'équipe, l'agence a fait une vérification d'absolument tous les employés de l'agence qui ont touché la PCU; certains pouvaient la toucher de façon légitime, parce qu'ils ne pouvaient se présenter au travail pour s'occuper des enfants, parce qu'ils étaient de proches aidants ou pour toutes sortes de raisons. Certains l'ont touchée de façon tout à fait légitime, et moins de 1 % l'auraient utilisée de façon inappropriée. Toutes les mesures administratives ont été prises, tous les dossiers ont été suivis. Cela vous démontre donc à quel point l'agence prend au sérieux l'intégrité de son équipe et même lorsque c'est le plus facile du plus facile, c'est moins de la moitié de 1 %, ce qui, malheureusement, est le cas dans bien des organisations; il y a une faiblesse quelque part. Cela fait partie de la réalité en tenant compte du fait que l'agence compte 58 000 employés, donc environ 300, toutes proportions gardées.

**Le sénateur Loffreda :** Nous avons confiance en l'agence, mais il faut toujours s'inquiéter de la moitié du 1 %, et c'est là où il faut faire des investissements. Une chance que 99,9 % des gens sont honnêtes; c'est pour cela que notre société fonctionne.

En réponse aux préoccupations liées aux services, l'agence a lancé des consultations publiques en 2024 pour recueillir des commentaires des Canadiens sur l'amélioration de ces services. C'est une preuve de reconnaissance des problèmes actuels et un engagement à les résoudre, donc merci. Je me pose cependant une question : pourquoi avons-nous des problèmes de service? Nous avons 58 000 employés; si je regarde du côté des États-Unis, l'IRS employait 93 654 employés en 2022 et les États-Unis comptent 10 fois la population canadienne. Pourquoi, avec 60 000 employés ou 58 000 employés, avons-nous des problèmes? Dans ma vie antérieure comme banquier, plusieurs clients m'appelaient et me disaient qu'il n'y avait aucune communication, qu'on était trop agressif ou pas assez agressif. On ne peut pas gagner, on dirait.

**Ms. Bibeau:** People who want to cheat the system sharpen their skills, and it is always evolving, we are always evolving. Sorry, let me get back to what I was saying; I should have taken notes.

**Senator Loffreda:** The important thing is that there are 93,000 employees in the U.S. and 58,000 in Canada. Looking at things from the outside, we can see there are service problems and that is unacceptable.

**Ms. Bibeau:** There are two main differences between the Canada Revenue Agency and our American counterpart: For one thing, we have to manage the GST and the HST for nine out of ten provinces.

**Senator Loffreda:** They also have a number of things to manage in the United States.

**Ms. Bibeau:** Secondly, the Canada Revenue Agency administers a great many benefits: Not only do we have to manage taxes, we also manage the Canada Child Benefit, the dental benefit, the rental benefit, the low-income earners' benefit. We are now working on the next benefit for persons with disabilities because our government's approach is to support those who need it the most, which by definition means providing benefits that are geared to income, including the Canada Child Benefit, which is inversely proportional to income. Every time we do that, it has to go through the Canada Revenue Agency. That is where the information is held and we cannot share that information. The agency's role is not limited to taxation; it also includes issuing benefits to the most vulnerable. That is part of the answer. When I became the minister, to help me find my comfort zone, I used to call it the "wealth redistribution department".

**The Chair:** I also have a few questions. There have been articles in the media, and the Standing Senate Committee on National Security, Defence and Veterans Affairs has been studying Bill C-26 about cybersecurity, which would force companies to report any cyberattacks or breaches of confidential data. You have the information — H&R Block, for instance — and what we see in the media, this is not a disclosure. Talking points are prepared for the minister and perceptions are managed. You are conducting a witch hunt to identify the whistle-blowers, you are telling us it is confidential, but I don't think they disclosed confidential information about taxpayers. Rather, they reported issues and you are conducting a witch hunt. The information that Canadian taxpayers provide you is strictly confidential. You have a fiduciary duty; that is sacrosanct. It seems that you are more concerned about managing perceptions and protecting your jobs than protecting the confidential information of Canadian taxpayers. Am I mistaken?

**Mme Bibeau :** Les gens qui tentent d'abuser du système se perfectionnent et cela évolue toujours, nous évoluons toujours. Excusez-moi, je vais reprendre le fil de mes idées, j'aurais dû prendre des notes.

**Le sénateur Loffreda :** L'important, c'est qu'il y a 93 000 employés aux États-Unis et 58 000 employés au Canada; quand on regarde de l'extérieur, on voit qu'il y a un problème de service, et c'est inacceptable.

**Mme Bibeau :** Il y a deux grandes différences entre notre homologue américain et l'Agence du revenu du Canada : d'une part, il nous faut gérer la TPS et la TVH pour neuf provinces sur dix.

**Le sénateur Loffreda :** Aux États-Unis aussi, ils ont plusieurs choses à gérer.

**Mme Bibeau :** Deuxièmement, l'Agence du revenu du Canada administre énormément de prestations : nous devons gérer non seulement les taxes et les impôts, mais aussi l'Allocation canadienne pour enfants, la prestation dentaire, une prestation pour le loyer, une prestation pour les travailleurs à faible revenu. On travaille maintenant sur la prochaine prestation pour les personnes handicapées, parce que l'approche de notre gouvernement est de soutenir les personnes qui en ont le plus besoin, donc par définition, d'offrir des prestations basées sur le revenu, dont l'Allocation canadienne pour enfants, qui est versée de manière inversement proportionnelle au revenu. Chaque fois qu'on fait cela, cela doit passer par l'Agence du revenu du Canada, c'est là que l'information se trouve, et on ne peut pas partager cette information. Le rôle de l'agence ne se limite pas seulement aux taxes et aux impôts, mais comprend aussi l'émission des prestations aux plus vulnérables; voilà une partie de la réponse. D'ailleurs, quand je suis arrivée en poste, pour trouver ma zone de confort, j'appelais cela le « ministère de la redistribution de la richesse ».

**Le président :** J'aurais aussi quelques questions. On lit les articles de presse, puis on étudie le projet de loi C-26 au Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale, de la défense et des anciens combattants sur la cybersécurité pour forcer des entreprises à divulguer lorsqu'elles ont été victimes d'éléments de cyberattaque ou de violation de données confidentielles. Vous, vous avez l'information — H&R Block pour ne pas les nommer — et ce qu'on voit dans les médias, c'est aucune divulgation, on prépare des lignes de communication pour le ministre et on gère la perception. On lance une chasse aux sorcières pour identifier les lanceurs d'alerte, vous nous dites que c'est confidentiel, mais je ne pense pas qu'ils ont donné des informations confidentielles sur les contribuables; ils ont plutôt divulgué des enjeux et vous lancez une chasse aux sorcières. L'information que les contribuables canadiens vous transmettent est hautement confidentielle. Vous avez une obligation de fiduciaire, c'est un sanctuaire que vous détenez. On a

**Ms. Bibeau:** With all due respect, yes, you are wrong. We are definitely more concerned about managing public funds effectively, about making sure that everyone pays their fair share of taxes and about issuing benefit payments to those who need them most. The information that was disclosed was not confidential, but it did compromise system integrity. You don't talk publicly about how to defraud the government. That compromises the integrity of the system as well as ongoing investigations.

I believe you're referring to the 31,000 cases of identity theft. It is true that there was a reporting lag. The situation was quite serious, and the priority was to trace the breach, identify the cases, block the accounts, and individually contact those whose accounts were compromised.

Yes, I admit that a wave of incidents occurred, and the reporting was delayed. There were also various steps in the process.

Previously, the agency had an obligation to report every incident within seven days, but given this situation, a change in approach was requested, and agreed to. Going forward, cases will be reported on a quarterly basis. There is a lag between when incidents are reported and when they are made public, meaning that the agency first reports the information to the Treasury Board. The Treasury Board reports the information to the Auditor General, who then produces a report, at which point the information becomes public. There is a lag between the three steps and when the information is made public. I want to assure you that the people affected were notified quickly.

**The Chair:** You said you learned from your mistakes. That means there were people who made mistakes. Were they let go? Were there people responsible, people who mishandled confidential information or who administered payments or refunds improperly?

You gave people who fraudulently applied for tax refunds tens of millions of dollars. Certain people did not do their jobs. Were they let go? If so, how many people were fired?

**Ms. Bibeau:** I said that we learn from our mistakes. Mistakes can happen, and administrative actions are taken to address those situations. That happens in-house. Mainly, what we see are new schemes popping up. When a new way to commit fraud emerges,

l'impression que vous êtes plus préoccupée par la gestion de la perception et par la protection de vos emplois, plutôt que de protéger les données confidentielles des contribuables canadiens. Est-ce que je me trompe?

**Mme Bibeau :** Avec respect, oui, vous vous trompez. On est certainement plus préoccupés de faire une bonne gestion des fonds publics, de faire en sorte que chacun paie sa juste part de taxes et d'impôts et de verser les prestations aux personnes qui en ont le plus besoin. Ce n'était pas des informations confidentielles qui ont été dévoilées, mais ce sont des informations qui compromettent l'intégrité du système. On ne diffuse pas publiquement le mode d'emploi pour frauder le gouvernement. Cela compromet l'intégrité du système et les enquêtes qui sont en cours aussi.

Ensuite, je crois que vous faites référence à un bloc de 31 000 cas de vols d'identité. C'est vrai qu'il y a eu un retard dans les rapports. C'est une situation qui était assez importante et la priorité, c'est de retracer, d'identifier les cas, de bloquer les comptes, de parler individuellement avec ces personnes qui ont vu leur compte compromis.

Effectivement, il y a eu une vague et le rapport a subi un retard; j'en conviens. Il y a eu aussi différentes étapes.

Auparavant, l'agence avait le devoir de faire rapport de chaque cas dans les sept jours, mais considérant cette situation, on a demandé des changements qui ont été acceptés. Dorénavant, on fait les rapports sur une base trimestrielle. Il y a des délais entre la divulgation et la publication, c'est-à-dire que l'agence va divulguer ces informations dans un premier temps au Conseil du Trésor, le Conseil du Trésor va les divulguer à la vérificatrice générale, la vérificatrice générale va faire rapport et c'est à ce moment-là qu'il devient public. Il y a un certain délai entre ces trois étapes et le moment de la publication. Je veux vous rassurer en vous disant que les personnes concernées ont été informées rapidement.

**Le président :** Vous avez dit : « On apprend de nos erreurs. » Donc, il y a des gens qui ont commis des erreurs. Ces personnes ont-elles été congédiées? Y a-t-il des personnes qui sont responsables, qui ont mal fait leur travail de gestion des données confidentielles ou mal fait leur travail dans la programmation des remboursements?

Vous avez remboursé des gens qui ont demandé frauduleusement des remboursements d'impôts, pour des dizaines de millions de dollars. Il y a des gens qui n'ont pas fait leur travail. Ont-ils été congédiés? Si oui, combien d'entre eux l'ont été?

**Mme Bibeau :** J'ai dit qu'on apprend de nos erreurs, c'est possible qu'il y ait des erreurs et puis il y a des mesures administratives qui sont prises à ce moment-là. C'est au sein de l'agence que cela se fait. Il y a surtout de nouveaux stratégies

it may go undetected in a certain number of cases before a red flag goes up and payments are halted. We do checks, and we learn going forward. Not only do we learn from new schemes we see, new types of fraudulent activity we come across, but we are also very active internationally when it comes to sharing best practices.

Here, in Canada, we have a network of partners we work with, including federal institutions —

**The Chair:** I don't mean to be rude, but did you identify individuals responsible for those failures? If so, were they fired, and how many people were fired because of those mistakes?

**Ms. Bibeau:** I'm going to ask the commissioner to answer that, but I do want to point out that, while I did refer to mistakes, what I meant was that new situations crop up, new schemes emerge. Is it possible that mistakes were made? It's important to make a distinction. A mistake is one thing, but fraud or a deliberate mishandling is another.

**The Chair:** There are people whose job it is to foresee those kinds of schemes and make system changes to prevent them from happening, so there were failures and mistakes.

Mr. Hamilton, can you tell us whether anyone was fired? The minister doesn't seem to know.

[English]

**Mr. Hamilton:** No, I can't tell you the answer to that question. What I can say, just to reinforce, is that we obviously take the security of information very seriously at the agency. We do have mechanisms in place through the codes of conduct that our people have to abide by and the training that we offer them, and we also have ways of noticing if something inappropriate has happened. I feel very confident in our system. That is not to say that we're perfect, because we go back to the insider threat. There is always something that can happen, and we have to make sure we are prepared to deal with it when it does. I would use the example of the employees who claimed CERB. We did a full investigation, and we came out on that.

I think the point you're trying to make is with respect to if somebody comes up with a scheme to defraud the government and what we could do to prevent that from happening. We do have a number of things we do to try to prevent that, but if it happens or if some get through, as the minister said, before we fix it, I wouldn't necessarily count that as a mistake. It could be. It could be that someone could have done something better. If we find that person did actually do something inappropriate, then we

qui arrivent. Quand de nouveaux stratagèmes de fraude se présentent, il peut y en avoir un certain nombre avant que la lumière allume et qu'on gèle cet état de la situation. On fait des vérifications et on apprend de cela. On apprend non seulement de nos propres nouveautés, de nouveaux stratagèmes qu'on vit chez nous, mais nous sommes aussi très actifs sur la scène internationale pour partager les meilleures pratiques.

Déjà, ici au Canada, on a un réseau avec lequel on travaille, que ce soit les institutions fédérales...

**Le président :** Je ne veux pas être impoli. Est-ce que vous avez identifié des personnes responsables de ces manquements? Si oui, ont-elles été congédiées, et combien de personnes ont été congédiées par rapport à ces erreurs?

**Mme Bibeau :** Je vais donner la parole au commissaire. Je veux cependant souligner que bien que j'aie prononcé le mot « erreur », ce que je voulais dire, c'est qu'il y a de nouvelles situations, de nouveaux stratagèmes. Est-ce qu'il pourrait y avoir eu des erreurs? Il faut faire la différence. Une erreur, c'est une chose; une fraude ou une manipulation, c'est autre chose.

**Le président :** Il y a des gens qui vont anticiper ce genre de stratagème et qui vont faire de la programmation pour éviter que cela se produise, donc il y a eu des manquements et des erreurs.

Monsieur Hamilton, pouvez-vous nous dire si des gens ont été congédiés? La ministre ne semble pas le savoir.

[Traduction]

**M. Hamilton :** Non, je ne connais pas la réponse à cette question. Je peux seulement insister sur le fait que l'agence prend manifestement la question de la sécurité des renseignements très au sérieux. Nous avons mis en place des mécanismes par l'entremise de codes de conduite que les membres du personnel doivent respecter et de la formation que nous leur offrons, et nous avons également des moyens de détecter si quelque chose d'inapproprié s'est produit. J'ai une grande confiance envers notre système. Cela ne veut pas dire que nous sommes parfaits, car il faut tenir compte de la menace interne. Quelque chose peut toujours arriver, et nous devons nous assurer que nous sommes prêts à faire face à un tel événement, le cas échéant. Je prendrai l'exemple des employés qui ont réclamé la Prestation canadienne d'urgence. Nous avons mené une enquête approfondie et nous avons pris les mesures nécessaires à cet égard.

Je pense que vous voulez savoir ce que nous pourrions faire pour contrer les efforts d'un individu qui aurait mis au point un stratagème pour frauder le gouvernement. Nous disposons d'un certain nombre de moyens pour tenter d'empêcher une telle chose de se produire, mais si cela se produit et si certains individus réussissent leur coup, comme l'a dit la ministre, avant que nous ayons réglé le problème, je ne considérerais pas nécessairement cela comme une erreur. Mais cela pourrait être le

have various levels of discipline which could lead to firing if we really felt it was that extreme.

I think it's important to say that in a lot of the cases that we see, it is just that there are a lot of bad actors out there that are trying to be very innovative as to how they penetrate us. I'm the chair of the Forum on Tax Administration, which is a global organization. This is something that all tax administrations are dealing with. As we work to digitalize and make our systems more efficient, we're sending money out quicker, and we have to ensure we have systems — I wouldn't necessarily call it a mistake, but if it could be, and we would have mechanisms.

*[Translation]*

**The Chair:** I take it, then, that no one was fired. Quickly, does anyone have any important questions for the minister before she leaves us? We will carry on the meeting with the department officials.

**Senator Forest:** One thing that really concerns me is that 10% of Canadians do not file income tax returns. These are the most vulnerable people because they have no support or access to programs. We are really talking about the most marginalized and vulnerable Canadians.

Does the agency have a specific strategy to bring down that number? I have no doubt that some of the people who make up that 10% are trying to cheat the tax system, but the vast majority of them are people without means. Often, they aren't able to maintain a fixed address or they struggle to understand tax forms. The situation is of the utmost concern to me. Is it something that concerns the department?

**Ms. Bibeau:** Absolutely. The Community Volunteer Income Tax Program is the best tool. The program is a way to reach people. The most vulnerable people all over the country have taken advantage of the program and received \$2 billion in benefits. The program has a tremendous impact, so that's the first thing I would say.

The other thing I would say is that, in our most recent budget, we announced a partnership with Prosper Canada, representing a \$60-million investment over five years. The purpose of the partnership is to support the most economically disadvantaged communities and individuals. Some 3,400 organizations participated in the Community Volunteer Income Tax Program, with nearly 16,000 volunteers helping close to 760,000 people file tax returns last year. As a result, the most vulnerable

cas. Il se peut que quelqu'un aurait pu faire plus attention. Si nous concluons qu'une personne a effectivement fait quelque chose d'inapproprié, nous pouvons avoir recours à différents niveaux de discipline qui peuvent aller jusqu'au congédiement dans les cas extrêmes.

Je pense qu'il est important de souligner que dans la plupart des cas que nous observons, il y a simplement beaucoup d'acteurs malveillants qui tentent d'utiliser des méthodes très innovatrices pour déjouer nos défenses. Je préside un forum international qui s'appelle le Forum sur l'administration fiscale. Toutes les administrations fiscales font face à ces problèmes. Puisque nous nous efforçons de numériser nos systèmes et de les rendre plus efficaces, nous envoyons des fonds plus rapidement et nous devons nous assurer que nos systèmes... Je n'appellerais pas nécessairement cela une erreur, mais si c'est le cas, nous disposons des mécanismes appropriés.

*[Français]*

**Le président :** Je comprends qu'il n'y a pas eu de congédiements. Rapidement, est-ce qu'il y en a qui ont des questions importantes à poser à la ministre avant qu'elle nous quitte? Ensuite, nous continuerons avec les fonctionnaires.

**Le sénateur Forest :** Un des éléments qui me préoccupent beaucoup, c'est que 10 % des Canadiens ne produisent pas de déclarations de revenus. Ce sont vraiment les gens les plus fragilisés, parce qu'ils n'ont aucun soutien et ils n'ont accès à aucun programme; ce sont vraiment les Canadiens et les Canadiennes les plus marginalisés et fragilisés.

L'agence a-t-elle une stratégie particulière pour qu'on réussisse à réduire ce nombre? Dans ces 10 %, je suis convaincu qu'il y a des gens qui veulent frauder l'impôt, mais dans la grande majorité des cas, ce sont des gens sans ressources, souvent incapables d'avoir un domicile fixe ou même de comprendre les formulaires de déclaration de revenus. Est-ce que le ministère est préoccupé par cette situation qui m'interpelle au plus haut niveau?

**Mme Bibeau :** Absolument. Le meilleur outil est la mise en place du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), qui nous permet de rejoindre la population. Les personnes les plus vulnérables qui font appel à ce programme partout au pays ont bénéficié de prestations qui s'élevaient à 2 milliards de dollars. L'incidence de ce programme est majeure; voilà l'information principale.

L'autre élément, c'est que dans le dernier budget, on a annoncé un partenariat avec Prospérité Canada; il s'agit de 60 millions de dollars sur cinq ans, et ce partenariat a aussi pour objectif d'investir dans les communautés ou de parvenir aux personnes les plus démunies. Puis, 3 400 organisations participent au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt; il s'agit de près de 16 000 bénévoles qui ont rempli les déclarations de revenus de près de 760 000 personnes

members of society were able to access \$2 billion worth of benefits.

**The Chair:** Are there any other questions? I have a quick one. It's something my accountants would like to know.

It has to do with the capital gains inclusion rate. The legislation hasn't been passed, so the measure is just an announcement at this point. However, my accountants have to file tax returns for companies whose fiscal year ends in July, August or September, and they don't know how to handle the capital gains inclusion. Is it two thirds or half?

**Ms. Bibeau:** A technical interpretation on that will be coming out very soon, if it hasn't already come out. It's something the agency is working on.

The answer is both simple and complex. The agency is ready to administer the new measure because the government's intention is sufficiently clear and developed. Depending on whether accountants or companies choose to file under the old or new system, a review will be carried out if the legislation is passed or receives Royal Assent.

**The Chair:** If the legislation is not passed, refunds will be issued or recovered as appropriate.

**Ms. Bibeau:** Precisely. The agency will make the necessary adjustments. You mentioned two thirds. However, we again raised the lifetime capital gains exemption. Clearly, it's more complicated than that.

**The Chair:** I see.

**Ms. Bibeau:** Above a certain amount, the inclusion rate goes from half to two thirds. I repeat, that is the inclusion rate, not the tax rate.

**The Chair:** Exactly.

**Ms. Bibeau:** Thank you.

**The Chair:** The minister is taking her leave, but her officials are staying with us.

The meeting is resuming. Some of the officials who were already here have moved to the front so they can answer more technical questions.

From the Canada Revenue Agency, or CRA, we have Bob Hamilton, Commissioner of Revenue, who is staying with us. Also with us are Gillian Pranke, Assistant Commissioner, Assessment, Benefit and Service Branch; Marc Lemieux, Assistant Commissioner, Collections and Verification Branch; Sonia Côté, Assistant Commissioner, Human Resources Branch and Chief Human Resources Officer; Sophie Galarneau, Assistant Commissioner, Public Affairs Branch and Chief Privacy Officer; Cathy Hawara, Assistant Commissioner,

l'année passée, pour un total de 2 milliards de dollars de prestations versées aux personnes les plus vulnérables.

**Le président :** Y a-t-il d'autres questions? Rapidement, j'en ai une, c'est celle de mes comptables.

Cela concerne l'inclusion du gain en capital. La loi n'a pas été adoptée, donc la mesure a été annoncée, mais mes comptables doivent produire des déclarations de revenus pour des entreprises pour qui la fin de l'année financière est en juillet, août ou septembre et ils ne savent pas quoi faire avec l'inclusion du gain de capital. S'agit-il de 66 % ou de 50 %?

**Mme Bibeau :** Il va y avoir une fiche technique concernant cette situation; si elle n'est pas déjà sortie, ce sera très bientôt, parce qu'on y travaille.

La réponse à la fois simple et complexe, c'est que l'agence est prête à administrer la nouvelle mesure parce que l'intention du gouvernement est suffisamment claire et avancée. Or, si les comptables ou les entreprises font le choix de déposer selon l'ancienne ou la nouvelle, le cas échéant, il y aura une révision à faire si la loi est adoptée ou si la sanction royale est accordée.

**Le président :** Si la loi n'est pas adoptée, il y aura un remboursement ou l'inverse.

**Mme Bibeau :** Exactement. Ce sera ajusté selon la situation. Vous avez parlé de 66 %. Toutefois, nous avons encore augmenté l'exemption de gains en capital à vie. On sait que c'est plus complexe que cela.

**Le président :** Je comprends.

**Mme Bibeau :** Au-delà d'un certain montant, le taux d'inclusion passe de 50 % à 66 %, et il s'agit bien du taux d'inclusion, et non du taux de taxation.

**Le président :** Exactement.

**Mme Bibeau :** Merci.

**Le président :** Madame la ministre, on vous libère et vos fonctionnaires vont rester ici.

Nous reprenons la séance. Certaines personnes qui étaient dans la salle plus tôt sont maintenant à l'avant pour répondre aux questions plus techniques.

De l'Agence du revenu du Canada, nous accueillons Bob Hamilton, commissaire du revenu, qui est resté avec nous. Nous avons également Gillian Pranke, sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service; Marc Lemieux, sous-commissaire, Direction générale des recouvrements et de la vérification; Sonia Côté, sous-commissaire, Direction générale des ressources humaines et dirigeante principale des ressources humaines; Sophie Galarneau, sous-commissaire, Direction générale des affaires

Compliance Programs Branch; and, finally, Harry Gill, Assistant Commissioner, Security Branch and Agency Security Officer.

Good morning and thank you for helping us this morning. We are going to continue with questions and answers. If you'd like to provide more information on anything that was raised earlier, you may do so when answering questions. We have a half-hour left, so we should be able to go around the table quickly.

**Senator Forest:** Thank you for being here today. First, the CRA launched public consultations in September of this year to gather feedback on its services. The agency recognizes that it has challenges and is looking for ways to make service improvements. I think that's commendable.

What exactly is the purpose of the consultations, and what are the main customer service indicators you're looking at?

**The Chair:** The question is for whomever is most qualified.

**Mr. Hamilton:** I believe I mentioned the fact that we are in the process of consulting businesses to find out what we can do better starting now. Is there a better way to communicate with CRA agents about verification issues or compliance? Are there things we can do more effectively?

First, the purpose of the consultations is to find out how the agency can do a better job of communicating with businesses. Second, the purpose is to identify businesses' needs and make clear the agency's needs in the course of those interactions.

#### [English]

I think in that domain, we don't have particular objectives going in. We're there to listen to what businesses tell us are their main concerns because there are a number of potential things that people may want to improve in how the tax system operates. As I mentioned earlier, we do try to disentangle where people have policy concerns — where they might not like the way the tax system is designed — versus administrative concerns. We pass the former on to the Department of Finance, and we try to deal with the other ones. Examples would be if we could use electronic signatures in certain cases. Are there things that we could do to allow businesses to get us information in a more efficient manner, whether that is electronic or what have you? Those would be the kinds of things that we would try to uncover during those consultations. But there, we are mostly in listening mode, just to ensure there is a good understanding between us and the taxpayers.

publiques et chef de la protection des renseignements personnels; Cathy Hawara, sous-commissaire, Direction générale des programmes d'observation; enfin, Harry Gill, sous-commissaire, Direction générale de la sécurité et agent de sécurité de l'agence.

Bienvenue à tous et merci de nous accompagner ce matin. Nous allons poursuivre avec la ronde de questions. S'il y a des éléments qui ont été soulevés auparavant sur lesquels vous aimeriez apporter des précisions, vous pouvez le faire en répondant à la question. Il nous reste 30 minutes; nous devrons faire un tour de table rapide.

**Le sénateur Forest :** Merci d'être présents avec nous aujourd'hui. Dans un premier temps, en septembre 2024, l'ARC a lancé une consultation publique pour recueillir des commentaires sur ses services. L'agence reconnaît les défis actuels et cherche des moyens d'améliorer le service. À mon avis, c'est un objectif louable.

Quel était exactement le but de cette consultation, et quels sont les principaux indicateurs de service à la clientèle que vous avez mesurés?

**Le président :** La question s'adresse à la personne la plus apte à y répondre.

**M. Hamilton :** Je crois avoir mentionné que nous tenons des consultations avec des entreprises pour savoir ce qu'on pourrait faire dès maintenant. Existe-t-il une meilleure façon d'interagir avec les agents à l'ARC pour des questions de vérification ou pour des observations? Est-ce qu'il y a des choses qu'on pourrait faire de façon plus efficace?

D'abord, les consultations avaient pour but de savoir de quelles façons on pourrait améliorer la communication entre l'agence et les entreprises. Le but était également de connaître à la fois les besoins des entreprises et ceux de l'agence, dans le cadre de ses activités.

#### [Traduction]

Je ne pense pas que nous ayons des objectifs précis au départ. Nous sommes là pour écouter les principales préoccupations des entreprises, car les gens peuvent vouloir apporter certaines modifications au fonctionnement du régime fiscal. Comme je l'ai mentionné plus tôt, nous essayons de faire la distinction entre les préoccupations d'ordre politique — qui peuvent être liées à la manière dont le régime fiscal est conçu — et les préoccupations d'ordre administratif. Nous transmettons les premières au ministère des Finances et nous essayons de régler les autres. Par exemple, nous pourrions utiliser des signatures électroniques dans certains cas. Nous tentons aussi de trouver des méthodes par lesquelles les entreprises pourraient nous faire parvenir des renseignements de manière plus efficace, que ce soit par voie électronique ou par un autre moyen. Voilà le genre de questions auxquelles nous tentons de répondre au cours de ces consultations, mais pour le moment, nous sommes surtout à

l'écoute, afin de nous assurer de bien comprendre les contribuables et vice versa.

[*Translation*]

**Senator Forest:** Have you identified ways that the agency could be more efficient? You're in listening mode, but you've started the conversation. The consultation is focused on businesses. At this point, however, nothing has emerged in terms of changes the agency could make to be more effective and efficient.

**The Chair:** Each senator has three minutes for questions and answers, so please be quick.

**Mr. Hamilton:** Certainly, we've put some very tangible measures in place. For example, we had a lot of discussion on the R&D credit with the responsible or eligible communities. Are there ways we can make the process more efficient, perhaps a simpler form or an explanation in the agency's materials that would improve people's experience? We made changes to the process to access the R&D credit. That is just one example. We always report on what we heard during the consultation process and the corresponding actions we will take to address those concerns. The R&D credit is just one example, but there are others.

I want to be clear that we aren't able to implement all the suggestions we get. Some things are more complicated than others, but we have a clear objective, which is to come up with tangible measures.

[*English*]

**Senator Smith:** Mr. Hamilton, I would like to talk a little bit about the COVID-19 benefit audits that you folks did, the Canada Revenue Agency's audit activities for COVID-19 benefits, such as the Canada Emergency Wage Subsidy, or CEWS, and the Canada Emergency Rent Subsidy, or CERS. It identified significant issues with ineligible claims — over \$325 million in CEWS claims and \$14.8 million in CERS claims denied or adjusted. What specific systemic issues or fraud schemes have been uncovered? I would like to get some feedback on what you learned from these two situations and how they can be utilized going forward in the future.

**Mr. Hamilton:** Thank you, Mr. Chair. I will respond, but some of my colleagues may want to add with some of the more specific lessons learned.

[*Français*]

**Le sénateur Forest :** S'est-il dégagé des pistes pour permettre à l'agence d'être plus efficiente? Nous sommes en mode écoute, mais nous avons amorcé cette conversation, qui est davantage une consultation avec les entreprises. Toutefois, rien ne se dégage aujourd'hui sur des modifications ou des changements à apporter qui rendraient l'agence plus efficiente.

**Le président :** J'accorde trois minutes à chaque sénateur pour les questions et réponses. Donc, procédez rapidement, s'il vous plaît.

**M. Hamilton :** Certainement, nous avons apporté des initiatives très concrètes. Par exemple, pour le crédit à la recherche et au développement, nous avons eu beaucoup de discussions avec les communautés responsables ou qui sont admissibles à ce crédit. Existe-t-il des façons de faire les choses plus efficacement, comme un formulaire plus simple ou des explications dans les documents de l'agence qui pourraient faciliter une meilleure expérience pour les personnes? Nous avons apporté des changements au processus dans le but d'obtenir des crédits pour la recherche et le développement. Ce n'est qu'un exemple. Nous avons toujours un rapport qui indique ce qu'on a entendu pendant les consultations et les actions que nous allons faire. La recherche et le développement ne sont qu'un exemple, il y en a d'autres.

Pour préciser, nous ne sommes pas en mesure de mettre en application toutes les suggestions. Certaines choses sont plus compliquées que d'autres. Nous avons un objectif très clair, soit d'avoir des propositions concrètes.

[*Traduction*]

**Le sénateur Smith :** Monsieur Hamilton, j'aimerais parler un peu des vérifications des prestations liées à la COVID-19 que l'agence a réalisées, des activités de vérification de l'Agence du revenu du Canada concernant les prestations liées à la COVID-19, comme la Subvention salariale d'urgence du Canada, ou SSUC, et la Subvention d'urgence pour le loyer du Canada, ou SULC. D'importants problèmes liés à des demandes non admissibles ont été mis en évidence — on a refusé ou ajusté l'équivalent de 325 millions de dollars en demandes de SSUC et 14,8 millions de dollars en demandes de SULC. Quels problèmes systémiques ou stratagèmes de fraude ont été découverts? J'aimerais que vous me disiez ce que les deux situations vous ont appris et de quelle manière les leçons retenues peuvent être utilisées à l'avenir.

**M. Hamilton :** Merci, monsieur le président. Je vais répondre à la question, mais certains de mes collègues voudront peut-être ajouter quelques leçons précises.

If you talk about the business side of the COVID benefits — so CEWS and the rent subsidy — what we learned was that, yes, there were some places where people had to have their returns adjusted or their claims adjusted, but overall, as the minister said, we found pretty high compliance within the business community.

I would say that if you go back to that time when we implemented the Canada Emergency Response Benefit, or CERB, and the CEWS, the CERB came in very quickly at the beginning, in three weeks. By the time we got to the wage subsidy part, a little bit more time had passed, and we were all adjusting to that world, so we had a few more up-front protections in the wage subsidy than we did with the CERB, and we spent more time on the back end validation. We found a better experience with the businesses, one, because they were more used to dealing with the tax system, and, frankly, our communication was a bit clearer on that one. We had more interaction. We talk about consulting with businesses. We had some questions and answers and some opportunities to tell businesses what we were expecting.

Overall, it was a pretty good experience, but there were examples. Some were calculation errors that people made. Sometimes people or organizations were actually trying to mislead us, and we covered that. The minister referenced the promoters. We did uncover through our work that there were some promoters that were actually trying to promote inappropriate claims, and that's an area that we continue to pursue. We focused on it because that was one place where we did see some bad behaviour that we needed to get on top of.

Like I said, overall we felt that the program probably had a little bit more time to get implemented. It was not a lot; it was still quick. We probably got away from some of the up-front problems, and we focused a little bit more on the high-risk cases. That's the way we approach all of these audits. We do take a risk-based approach. We can't audit everybody, so we use our intelligence that we have in dealing with these taxpayers to focus on the high-risk cases. That's what we have been doing, and we actually still continue to do it. The compliance efforts on those are not done yet, although they are coming to an end.

*[Translation]*

**Senator Dalphond:** My questions are about the pandemic relief benefits.

Last year, you told us that you were two-thirds of the way through the verification process. I can't recall the exact number, but I believe you had finished reviewing about two-thirds of

Si l'on parle des prestations liées à la COVID qui étaient destinées aux entreprises — donc, la SSUC et la Subvention d'urgence pour le loyer du Canada —, nous avons appris que, oui, il y a eu des cas où les déclarations ou les demandes ont dû être ajustées, mais dans l'ensemble, comme l'a dit la ministre, nous avons constaté que le taux de conformité était assez élevé dans le milieu des affaires.

Je dirais que si l'on revient à l'époque où nous avons mis en œuvre la Prestation canadienne d'urgence, ou PCU, et la SSUC, la PCU a été mise en place très rapidement au début, en trois semaines. Lorsque nous sommes passés à la subvention salariale, il s'était écoulé un peu plus de temps et nous étions tous en train de nous adapter à ce monde, de sorte que nous avions un peu plus de protections dès le départ pour la subvention salariale que pour la PCU, et nous avons consacré plus de temps à la validation en aval. Nous avons eu une meilleure expérience avec les entreprises, d'une part, parce qu'elles étaient plus habituées à traiter avec le système fiscal et, d'autre part, parce que nos communications étaient un peu plus claires. Nous avons eu plus de contacts. Nous parlons ici de la consultation des entreprises. Il y a eu des foires aux questions et des occasions de dire aux entreprises ce à quoi nous nous attendions.

Dans l'ensemble, l'expérience a été plutôt bonne, mais il y a eu des exemples. Dans certains cas, il s'agissait d'erreurs de calcul. Parfois, des personnes ou des organisations tentaient de nous induire en erreur, et nous avons couvert cela. La ministre a parlé des promoteurs. Notre travail nous a effectivement permis de découvrir que des gens tentaient de promouvoir des demandes injustifiées, et c'est une question sur laquelle nous nous penchons toujours. Nous nous sommes concentrés là-dessus parce que c'est un exemple où nous avons constaté des comportements répréhensibles dont il nous fallait nous occuper.

Comme je l'ai dit, dans l'ensemble, nous avons estimé qu'il y avait un peu plus de temps pour mettre en œuvre le programme. Ce n'était pas beaucoup; c'était quand même rapide. Nous avons probablement évité certains des problèmes initiaux et nous nous sommes concentrés un peu plus sur les cas à risque élevé. C'est notre approche pour toutes ces vérifications. Nous adoptons une approche axée sur le risque. Puisque nous ne pouvons pas effectuer des vérifications sur tout le monde, nous utilisons les renseignements dont nous disposons pour nous concentrer sur les cas à risque élevé. C'est ce que nous avons fait et nous continuons à le faire. Les efforts en matière de conformité ne sont pas encore terminés, même s'ils touchent à leur fin.

*[Français]*

**Le sénateur Dalphond :** Mes questions concernent les prestations d'urgence versées lors de la pandémie.

L'an dernier, vous nous avez dit que la vérification des dossiers était complétée aux deux tiers. Je ne me souviens pas du chiffre exact, mais je pense que c'était autour des deux tiers des

files. Can you give us an update? Have you finished reviewing all the files?

**Mr. Hamilton:** I'm going to ask my colleagues to answer that.

We are always transparent about our progress on the verification of benefits. We still report on our progress so that everyone is aware of where things stand. We are very transparent on that issue.

Now, I'm going to ask Mr. Lemieux to provide more information.

**Marc Lemieux, Assistant Commissioner, Collections and Verification Branch, Canada Revenue Agency:** Every quarter, we submit a report to the Standing Committee on Public Accounts. Our September 30 report indicates that we've completed the review for 88% of files. We intend to complete 875,000 reviews of files involving individual benefits. When we review an individual's file, we look at all the pandemic benefits the person received. In the report, we include the level of non-compliance and the non-compliant payment amounts. We also report on benefit amounts that were validated.

**Senator Dalphond:** You are saying that you completed verifications for 88% of files in October or November?

**Mr. Lemieux:** As of September 30, 2024, we had completed 88% of our planned verification workload, which was 875,000 files. Specifically, we have completed the verification of 768,000 files.

**Senator Dalphond:** Do you expect to be done soon?

**Mr. Lemieux:** The plan is to finish the reviews by March 2025. Work will continue after that. There are always people who request a second verification, and some cases end up being reviewed by the courts. That means this effort will continue for another year after March 2025.

**Senator Dalphond:** Once the verification process is complete and the agency has determined that the person was not entitled to some or all of their benefits, you negotiate a repayment agreement, if I'm not mistaken. How many repayment agreements have you signed so far, and how much have you recovered as a result?

**Mr. Lemieux:** In terms of the amount that's been recovered, I do not have the number of people who made repayments or the number of repayment agreements that were signed, but I do have the total. As of September 30, a total of \$2,483,169,688 had been repaid to the government. That includes voluntary repayments that people made after realizing their mistake. Others have repayment agreements in place and continue to make payments.

dossiers. Pouvez-vous nous mettre à jour et nous dire si on a maintenant terminé la vérification de tous les dossiers?

**M. Hamilton :** Je vais me tourner vers mes collègues pour vous répondre.

Dans les activités de vérification des prestations, nous sommes toujours transparents. Nous continuons de publier les progrès réalisés pour s'assurer que tout le monde en est conscient. C'est un domaine dans lequel nous sommes très transparents.

Je vais me tourner vers M. Lemieux pour plus de détails.

**Marc Lemieux, sous-commissaire, Direction générale des recouvrements et de la vérification, Agence du revenu du Canada :** Chaque trimestre, nous déposons un rapport au Comité permanent des comptes publics. Dans le rapport que nous avons envoyé en date du 30 septembre, on indique que 88 % des cas sont complétés. Notre plan est de compléter 875 000 vérifications d'individus. Lorsqu'on vérifie un individu, on regarde toutes les prestations de la COVID-19 qu'il a reçues. Nous publions aussi dans ce rapport le niveau de non-conformité et les montants qui se sont avérés non conformes. Nous faisons également rapport des montants qui ont été validés.

**Le sénateur Dalphond :** Vous dites que 88 % des dossiers avaient été vérifiés en novembre ou en octobre?

**M. Lemieux :** Au 30 septembre 2024, 88 % de notre plan, qui était d'en vérifier 875 000, a été réalisé. Plus précisément, 768 000 ont été complétés.

**Le sénateur Dalphond :** Vous pensez terminer cet exercice bientôt?

**M. Lemieux :** Le plan est de terminer les révisions d'ici mars 2025. Ensuite, nous poursuivrons le travail. Il y a toujours des gens qui demandent une seconde vérification et certains cas peuvent aller en révision devant la cour. Nous poursuivrons donc ces activités pour une autre année après le mois de mars 2025.

**Le sénateur Dalphond :** J'ai compris qu'à la suite des vérifications, lorsque l'agence établissait que les prestations n'auraient pas dû être versées, en totalité ou en partie, on passait à l'étape de la négociation d'une entente de remboursement. Combien d'ententes ont été conclues à ce jour et quel montant a été récupéré en vertu de ces ententes?

**M. Lemieux :** Sur les montants récupérés, je n'ai pas le nombre de personnes qui ont fait un remboursement ni le nombre d'ententes en place, mais j'ai le montant total. Au 30 septembre, 2 483 169 688 \$ ont été remboursés au gouvernement. Il peut s'agir de remboursements qui ont été faits dans le cas de gens qui ont réalisé qu'ils avaient fait une erreur et qui ont fait un remboursement volontairement. D'autres personnes ont des

**Senator Dalphond:** Last year, it was determined that some \$7 billion in overpayments had been made. Is that still accurate?

**Mr. Lemieux:** No. We continued our review, and, to date, we have identified \$10.41 billion in overpayments to people who were not entitled to receive the benefits.

**Senator Dalphond:** Last year, the figure was thought to be \$7 billion, but you hadn't completed your review. You are nearing the end of the process, so this is normal. The amount to be recovered is around \$10 billion, you say?

**Mr. Lemieux:** We are at about \$10 billion. We still have around \$2 billion in benefits to review.

[English]

**Senator Pate:** I want to talk a bit about the work that you've been doing on tax filing. You've previously informed the committee that this past summer, in the summer of 2024, the CRA was starting to pilot SimpleFile digital and paper options in all the provinces and territories and that the digital and paper options of the service are said to target lower-income individuals who do not file their tax returns or who have gaps in their filing history. I would love to receive, if you have it, updated data on how effective SimpleFile digital and paper has been, specifically for lower-income individuals and those in rural and remote areas.

As well, you previously explained that you've been working on distinct service strategies for Indigenous peoples, youth and newcomers. I would be very interested if you could elaborate on these service strategies and how they have been incorporated into, I am presuming, the SimpleFile digital and paper options that were rolled out this summer.

Finally, the PBO found that in 2023, about 7% of the individuals were invited to use SimpleFile by phone service and that 89% of the invitees chose another filing method. I am curious as to what you are doing to try to increase the number of users — this is also following up on the question by my colleague Senator Forest — utilizing the various SimpleFile options. Do you think that transitioning to pre-populated returns would be a viable option moving forward?

ententes de remboursement en ce moment et continuent de faire les paiements.

**Le sénateur Dalphond :** L'an dernier, un montant d'environ 7 milliards de dollars avait été identifié comme étant sujet à remboursement. Est-ce toujours le cas?

**M. Lemieux :** Non. On a continué notre travail. À ce jour, on a trouvé que 10,41 milliards de dollars ont été versés à des gens qui étaient inadmissibles à ces prestations.

**Le sénateur Dalphond :** L'an dernier, on parlait de 7 milliards de dollars. Toutefois, on n'avait pas terminé les vérifications. On arrive à la fin du processus, c'est donc normal. On est autour de 10 milliards de dollars?

**M. Lemieux :** On est autour de 10 milliards de dollars. Il nous reste des vérifications à faire pour environ 2 milliards de dollars.

[Traduction]

**La sénatrice Pate :** J'aimerais parler un peu du travail que vous faites concernant les déclarations de revenus. Vous avez déjà informé le comité que l'été dernier, à l'été 2024, l'ARC a commencé à mettre à l'essai les options numérique et papier du service Déclarer simplement dans toutes les provinces et tous les territoires. Vous avez dit également que les options numérique et papier du service sont censées cibler les personnes à faible revenu qui ne produisent pas leur déclaration de revenus ou qui ont des lacunes dans leur historique de production de déclaration de revenus. J'aimerais recevoir, si vous en disposez, des données à jour sur l'efficacité des services Déclarer simplement par voie numérique et sur papier, en particulier pour les personnes à faible revenu et celles qui vivent dans des régions rurales et éloignées.

Par ailleurs, vous avez expliqué précédemment que vous travailliez à des stratégies de service distinctes pour les Autochtones, les jeunes et les nouveaux arrivants. J'aimerais beaucoup que vous en disiez davantage sur ces stratégies de service et la manière dont elles ont été intégrées, j'imagine, dans les options numérique et papier du service Déclarer simplement qui ont été mises en place cet été.

Enfin, le directeur parlementaire du budget a constaté qu'en 2023, environ 7 % des personnes ont été invitées à utiliser le service Déclarer simplement par téléphone et que 89 % des personnes invitées à le faire ont choisi une autre méthode de production de déclaration. Je me demande ce que vous faites pour essayer d'augmenter le nombre de personnes — cela fait également suite à la question de mon collègue, le sénateur Forest — qui utilisent les différentes options du service Déclarer simplement. Pensez-vous qu'une transition vers des déclarations préremplies serait une option viable pour l'avenir?

**Mr. Hamilton:** Thank you. I will start a response, and then I will turn it to my colleague Gillian, who works in this space in much more detail.

I would draw the link between your question and the one that came up earlier about what we are doing to help hard-to-reach populations file their returns. Of course, we are interested in them filing returns in any event, but in that particular case, it is mostly to file returns so they can be eligible for the benefits that run through. It is something that the Auditor General has commented on for both ourselves and the Department of Employment and Social Development Canada. We work together to try to first identify who these people are and then to find ways to make it easier for them to file.

The minister mentioned the community volunteer program. That's one aspect. Another part, as you've mentioned, is we are trying to think of how we can make it a simpler process. SimpleFile is something we are trying out both to get to these people and to make it simpler for them to file returns. We feel like it has been a good success.

As for the PBO comment that says individuals filed but they used a different way, in the end, that's still good for us. They still filed. Maybe it could be better and we could encourage them in a particular way, but getting people to file their returns so they can get the benefits is a win almost no matter which way they use.

In your question, you pushed it to an auto-file or pre-populated return, and that's an interesting one that we're also working on. How can we move forward to make it automatic so that people file? Some countries do have that, such as Scandinavian countries, et cetera, where the government fills out the form for you, sends it to you, and you can say "okay" or make a change, and it comes back.

We have a variant of that in that we do pre-populate certain areas where we have the information, such as your T4 slips or financial information from your bank, but we don't have all the information to pre-populate a return, and it gets complicated when the tax system is complicated. For example, you have discretion in which credits you may claim in a particular year or whether you want to carry something forward. We can't make that choice for you. As long as the tax system has that discretionary component to it, it will be hard to get all the way to auto-file. One thing that is for sure in my mind is that the simpler you can make the tax system, the easier it will be to get to a

**M. Hamilton :** Merci. Je vais commencer à répondre, puis je céderai la parole à ma collègue, Gillian Pranke, qui travaille de plus près dans ce domaine.

Je ferais un lien entre votre question et celle qui a été posée plus tôt sur ce que nous faisons pour aider les populations difficiles à joindre à produire leur déclaration. Bien sûr, nous souhaitons que les gens produisent leur déclaration en toute circonstance, mais dans ce cas particulier, c'est surtout pour qu'ils puissent être admissibles aux prestations qui leur sont accordées. C'est un point sur lequel la vérificatrice générale a fait des observations, tant pour nous que pour Emploi et Développement social Canada. Nous travaillons ensemble afin d'essayer d'abord de déterminer qui sont ces personnes et ensuite de trouver des moyens de leur faciliter la tâche.

La ministre a mentionné le programme communautaire des bénévoles. C'est un des éléments. D'autre part, comme vous l'avez mentionné, nous essayons de réfléchir à la manière dont nous pouvons simplifier le processus. Le service Déclarer simplement est un outil que nous mettons à l'essai pour joindre ces personnes et leur simplifier la tâche dans la production de leur déclaration de revenus. Nous pensons que cela a donné de bons résultats.

En ce qui concerne l'observation du directeur parlementaire du budget selon laquelle des personnes ont produit leur déclaration, mais à l'aide d'une autre méthode, en fin de compte, cela reste une bonne chose pour nous. Elles ont quand même produit leur déclaration. Nous pourrions peut-être faire mieux et les encourager d'une certaine manière, mais le fait que les gens produisent leur déclaration pour pouvoir recevoir des prestations est une bonne chose, pratiquement quelle que soit la méthode qu'ils utilisent.

Dans votre question, vous avez parlé de la production automatique ou d'une déclaration préremplie, et c'est une question intéressante à laquelle nous travaillons également. Comment pouvons-nous faire en sorte que ce soit automatique pour que les gens produisent leur déclaration? Dans certains pays, comme les pays scandinaves, le gouvernement remplit le formulaire pour vous, il vous l'envoie et vous pouvez approuver le tout ou faire une modification, et le formulaire revient.

Nous avons une variante de cette pratique en ce sens que nous préremplissons certains champs pour lesquels nous avons l'information voulue, comme les renseignements qui figurent sur vos feuillets T4 ou l'information financière de votre banque. Nous ne disposons toutefois pas de toute l'information qu'il faut pour préremplir une déclaration, et les choses se compliquent quand le système fiscal est complexe. Par exemple, vous avez la possibilité de choisir les crédits que vous souhaitez réclamer au cours d'une année donnée ou de reporter quelque chose sur une année ultérieure. Nous ne pouvons pas faire ce choix à votre place. Tant que le système fiscal comportera cette composante

pre-populated return. That has been the experience in other jurisdictions.

I think it is a continuum of things we are trying to do to make it easier for people, but maybe Gillian will have a couple of brief comments on SimpleFile.

**Gillian Pranke, Assistant Commissioner, Assessment, Benefit and Service Branch, Canada Revenue Agency:** If I could pick up on one thing the commissioner made reference to with respect to low filing rates, I believe we've shared this previously with the committee, but the community volunteer income tax program that the minister spoke about is instrumental. To date, we have over 900,000 individuals who have been helped by that program in the current tax year, and over \$2 billion — the minister made reference — has been allocated through that program. I would like to point out the fact that we specifically target geographic areas where the filing rates are lower. We are looking for pockets across the country where the rates are lower, and we focus in on those areas.

With respect to SimpleFile, this year, we issued 1.2 million invitations to individuals. They are continuing to file, and they have until the middle of January to continue filing, so we will have firm figures then. We are seeing increased takeup over previous years, but the takeup rate isn't where we would expect it to be. Next year, we are looking to issue invitations to a million individuals. We are conducting research to find out what is stopping people from leveraging the solution we have identified. It is a solution that takes minutes to complete over the telephone, and it is very easy to use. We are working on that within the Canada Revenue Agency.

Lastly, there is a pilot we've been running. This year, it was open to all provinces and territories. We've issued 500,000 notices to individuals where they are in receipt of provincial or territorial benefits but they didn't file a federal return. We are actually quite eager to get results from that, but it won't be until the end of the calendar year before we get a line sight on that.

**Senator Loffreda:** I would like to further explore the rationale behind the agency's recent decision to cut about 580 temporary workers from the workforce. As reported in the news, most of these jobs appear to be in the debt collection section of the CRA. I would like to know about the agency's

discretionnaire, il sera difficile d'aller jusqu'à la production automatique. Ce qui est sûr, à mon avis, c'est que plus on simplifiera le système fiscal, plus il sera facile d'en arriver à une déclaration préremplie. C'est ce qui s'est passé dans d'autres pays.

Je pense que nous essayons de faire toute une suite de choses pour faciliter la tâche des gens, mais peut-être que Mme Pranke aura quelques brèves observations à faire sur le service Déclarer simplement.

**Gillian Pranke, sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service, Agence du revenu du Canada :** Si je peux revenir sur une chose à laquelle le commissaire a fait référence concernant les faibles taux de production de déclaration, je crois que nous en avons déjà parlé au comité, mais le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt dont la ministre a parlé est utile. À ce jour, le programme a aidé plus de 900 000 personnes pour l'année d'imposition en cours et plus de 2 milliards de dollars — la ministre en a parlé — ont été alloués par l'intermédiaire de ce programme. Je voudrais souligner que nous ciblons des zones géographiques où les taux de production de déclaration de revenus sont bas. Nous recherchons des secteurs au pays où les taux sont bas et nous nous concentrerons sur eux.

En ce qui concerne le service Déclarer simplement, cette année, nous avons envoyé 1,2 million d'invitations à des particuliers. Ceux-ci continuent de produire leur déclaration, et ils ont jusqu'à la mi-janvier pour le faire, de sorte que nous aurons des chiffres définitifs à ce moment-là. Nous constatons une augmentation de la participation par rapport aux années précédentes, mais le taux de participation n'est pas à la hauteur de nos espérances. L'année prochaine, nous envisageons d'envoyer des invitations à un million de personnes. Nous menons des recherches pour savoir ce qui empêche les gens d'utiliser la solution que nous avons mise au point. Il s'agit d'une solution qui ne requiert que quelques minutes de leur temps pour remplir et envoyer leur déclaration par téléphone et qui est très facile à utiliser. Nous y travaillons au sein de l'Agence du revenu du Canada.

Enfin, nous avons lancé un projet pilote. Cette année, il était ouvert à toutes les provinces et à tous les territoires. Nous avons envoyé 500 000 avis à des particuliers qui reçoivent des prestations provinciales ou territoriales, mais qui n'ont pas produit de déclaration fédérale. Nous sommes impatients d'obtenir des résultats, mais il faudra attendre la fin de l'année civile pour avoir une vue d'ensemble.

**Le sénateur Loffreda :** J'aimerais examiner plus en profondeur les raisons pour lesquelles l'agence a décidé récemment de licencier environ 580 travailleurs temporaires. Comme l'ont rapporté les médias, il semble s'agir, pour la plupart, d'emplois liés au recouvrement de dettes. J'aimerais

success rate in collecting debt. What amount is being collected? Are we seeing an upward trend from year to year? Do your officials have any data on the amount of debt the agency is owed outstanding? How many individuals and Canadian businesses are subject to debt collection procedures?

**Mr. Hamilton:** Thank you. I will start on that one, but I will again turn it to Marc, who is the head of our verification and collections area.

Yes, it's true that right now, in an era of greater fiscal restraint, we are having to look at our operations and take actions to make sure that we can deliver the savings the government is looking for from the agency. I would say that some of that — I think I said it earlier — is natural coming out of the pandemic. You would expect us to be reducing somewhat as some programs expire, but it seems like there's always new programs to administer, so there's a bit of a balancing act there. What we've done recently is in areas where we have term and contract employees in certain parts of the agency, we have ended those operations. It is not indeterminate people but people who are term or contract. It is always unfortunate to have to do that, but we have a budget to meet, and we have to do certain things. What I would say about those activities is that we have consulted with the unions and informed them on that. We've tried to be as humane as we can be in the circumstance, but at the end of the day, we do have to respect the new financial constraints we are under. It covers a broad range of people across the agency, and that will continue going forward.

Now, to come to the debt collection part, the only thing that I would say before turning it to Marc is that we do see the debt going up over time. Coming out of the pandemic, the economy is growing. Financial circumstances are such that people are accumulating more debt. We actually feel like we're being more efficient in our debt collection activities but, nevertheless, it is hard to keep up. That's why we are looking at things we can do better, but also, how can we possibly resource this better, because the debt is not declining.

I will turn to Marc to give you some numbers.

**Mr. Lemieux:** As the commissioner was saying, the tax debt is growing. We continue to invest in new technologies, new procedures and new ways to address the debt for businesses and also for individuals. The level of debt in Canada is pretty high, and tax debt is correlated to the general level of debt for

connaître le taux de succès de l'agence sur le plan du recouvrement de dettes. Quel est le montant recouvré? Constate-t-on une tendance à la hausse d'une année à l'autre? Vos fonctionnaires disposent-ils de données sur le montant de la dette impayée à l'agence? Combien d'entreprises canadiennes et de particuliers font l'objet de procédures de recouvrement?

**Mr. Hamilton :** Merci. Je vais commencer, mais je céderai encore une fois la parole à M. Lemieux, qui est à la tête de notre direction de la vérification et des recouvrements.

Oui, il est vrai qu'à l'heure actuelle, dans un contexte de restrictions budgétaires accrues, nous devons examiner nos activités et prendre des mesures pour nous assurer que nous pouvons réaliser les économies auxquelles le gouvernement s'attend. Je dirais qu'une partie se fait naturellement — je crois l'avoir dit tout à l'heure — après la pandémie. On pourrait s'attendre à ce que nous procédions à des réductions en quelque sorte à mesure que certains programmes prennent fin, mais il semble qu'il y ait toujours de nouveaux programmes à administrer et c'est donc une question d'équilibre. Ce que nous avons fait récemment, c'est que dans les secteurs de l'agence où nous avons des employés nommés pour une période déterminée et des employés contractuels, nous avons mis fin aux activités. Il ne s'agit pas de personnes nommées pour une durée indéterminée, mais de personnes nommées pour une durée déterminée ou de contractuels. Il est toujours regrettable de devoir le faire, mais nous avons un budget à respecter et nous devons faire certaines choses. À propos de ces activités, je dirais que nous avons consulté les syndicats et que nous les en avons informés. Nous avons essayé d'être les plus humains que possible dans les circonstances, mais en fin de compte, nous devons respecter les nouvelles contraintes financières auxquelles nous sommes soumis. Cela concerne un grand nombre de personnes au sein de l'agence, et cela continuera à l'avenir.

En ce qui concerne le recouvrement des dettes, la seule chose que je voudrais dire avant de céder la parole à M. Lemieux, c'est que nous constatons que la dette augmente au fil du temps. Au sortir de la pandémie, l'économie est en croissance. Les circonstances financières sont telles que les gens accumulent plus de dettes. Nous avons l'impression d'être plus efficaces dans nos activités de recouvrement, mais il est néanmoins difficile de suivre le rythme. C'est pourquoi nous cherchons à nous améliorer, mais aussi à trouver les moyens d'améliorer les choses sur le plan des ressources, car la dette ne diminue pas.

Je vais demander à M. Lemieux de vous donner quelques chiffres.

**M. Lemieux :** Comme le disait le commissaire, la dette fiscale augmente. Nous continuons à investir dans de nouvelles technologies, de nouvelles procédures et de nouvelles façons de nous attaquer aux dettes des entreprises et des particuliers. Le niveau d'endettement au Canada est assez élevé et la dette fiscale

businesses or individuals. That's the reality that we are facing. But we are constantly looking at whether we can have better business intelligence or can we do automation of some tasks so that we could provide more value in terms of the dollars that we collect?

In the last two years, we have collected more than we've ever been able to collect in the agency because we received additional amounts in Budget 2021 for example, and we are successful. We committed to deliver \$1.2 billion more of money collected when we received that money, and we have exceeded those targets year after year. Still, the challenge is there, and it is growing.

When it is time to look at rationalization of our expenditures, we will look at which part of our organization is the most efficient, and that's where we will redirect the resources. It is a constant evolution of those programs.

We could report in writing on the level of debt and how much we have collected, but we continue to have a good performance on that side.

**Senator MacAdam:** CRA's mandate includes working to modernize the CRA to provide a seamless, empathetic and client-centred experience, including by making information easier to find and understand. I notice on the CRA's website, the agency is engaging in Financial Literacy Month this November through promoting the importance of improving tax literacy, which is an important part of financial literacy. Can you speak about how the CRA is measuring engagement and progress with respect to advancing tax literacy?

**Mr. Hamilton:** Let me start on there, and I might ask my colleague to talk about how we make it easier for taxpayers and also to communicate better. You mentioned the website. How can we coordinate?

On the first question of seamless experience, we've been spending a lot of time over the last number of years trying to improve the client experience for us, recognizing that people have different ways of contacting the agency; it might be by phone or through the portal or other mechanisms. How do we make it so that no matter how they contact us, they can have a seamless journey? And we have made good progress. We are not all the way there yet, but we are trying to take that experience. The way we improve that is by doing some consultations with people. We ask, "What part of the journey is causing you the most problem, and where could we fix it better?"

n'est pas sans lien avec le niveau général d'endettement des entreprises ou des particuliers. Telle est la réalité à laquelle nous sommes confrontés. Or, nous cherchons constamment à savoir si nous pouvons disposer de meilleurs renseignements d'affaires ou si nous pouvons automatiser certaines tâches afin de fournir une plus grande valeur quant aux montants que nous recouvrons.

Au cours des deux dernières années, nous avons recouvré davantage que nous n'avons jamais pu le faire à l'agence, parce que nous avons reçu des montants supplémentaires dans le budget de 2021, par exemple, et nous obtenons de bons résultats. Nous nous sommes engagés à percevoir 1,2 milliard de dollars de plus lorsque nous avons reçu cet argent, et nous avons dépassé les objectifs année après année. Toutefois, le défi demeure, et cela augmente.

Lorsque le moment est venu d'envisager une rationalisation de nos dépenses, nous examinons quelle partie de notre organisation est la plus efficace, et c'est là que nous réorienterons les ressources. Ces programmes sont en constante évolution.

Nous pourrions rendre compte par écrit du niveau de la dette et du montant que nous avons recouvré, mais nous continuons à avoir de bons résultats de ce côté-là.

**La sénatrice MacAdam :** Dans le cadre de son mandat, l'ARC doit, entre autres, travailler à sa modernisation pour offrir une expérience transparente, empathique et axée sur le client, notamment en rendant l'information plus facile à trouver et à comprendre. En consultant le site Web de l'ARC, j'ai constaté que l'agence faisait un travail de mobilisation pendant le Mois de la littératie financière, en novembre, en faisant valoir l'importance d'améliorer la littératie fiscale, qui est une partie importante de la littératie financière. Pouvez-vous nous dire comment l'ARC mesure la mobilisation et les progrès réalisés en ce qui concerne l'amélioration de la littératie fiscale?

**M. Hamilton :** Permettez-moi de commencer, puis je demanderai peut-être à ma collègue de parler de notre façon de faciliter les choses aux contribuables et de mieux communiquer. Vous avez parlé du site Web. Comment pouvons-nous coordonner nos efforts?

En réponse à la première question sur l'expérience harmonieuse, nous avons passé beaucoup de temps ces dernières années à tenter d'améliorer l'expérience client, sachant que les gens emploient diverses manières de prendre contact avec l'agence, que ce soit par téléphone, sur le portail ou par d'autres mécanismes. Comment pouvons-nous nous assurer que peu importe le moyen de communication, l'expérience des clients soit harmonieuse? Et nous avons fait de bons progrès. Le travail n'est pas exactement terminé, mais nous cherchons à offrir cette expérience. Pour améliorer les choses, nous menons des consultations. Nous demandons aux gens quel est le principal problème qu'ils rencontrent dans leur expérience, et comment nous pouvons rehausser cette expérience.

For example, they might point to the website and say, “I wanted to go to the website —” which is very efficient for us — “but I just couldn’t find what I needed there.” That was definitely a valid complaint, that the website could be hard to navigate, so we actually did some work through consulting with people to say, “If you want to go to the website to perform this task or get information on this task, how was it? What was your success rate? If we changed something, could we make it better?” We had some good experience. We started with the most frequently used aspects of the website and tried to streamline and simplify them to make it easier for people. That process continues because, as you know, the tax system is a very complex piece, and it is no easy task to distill that into something that makes it easier for regular people to get through but also recognizes that some very sophisticated people will be looking at that.

So maybe, Sophie, you could say a couple of quick words on how we are trying to approach that communication side of the experience.

**Sophie Galarneau, Assistant Commissioner, Public Affairs Branch and Chief Privacy Officer, Canada Revenue Agency:** Thank you, commissioner, and thank you for the question.

As the commissioner mentioned, there is a significant effort that has gone into improving the website presence. We are engaging Canadians in doing user testing so that we are actually measuring how Canadians do with specific tasks at the front end with the original content, and then we have experts to improve that content and make it clearer and simpler, present it in different ways. Then the improvement in the end product with users is demonstrably improved throughout those top tasks or those top pages which are the most visited.

I will add that we have a number of other initiatives to help Canadians understand their taxes and have tried to be innovative in that way. Certainly, the learn about your taxes initiative is a whole campaign with tools which are provided to Canadians to simplify things for them.

I might also just mention that we have a series of podcasts that have been put out in the past year to explain and reach a different audience in a way that is of interest to them so that we can explain the benefits of doing your taxes, getting your benefits and how to do so.

We continue to be creative and innovative, I think, in providing that literacy service to Canadians.

**Senator Ross:** Circling back on Senator Loffreda’s question, I was reading media reports that said that debt collectors generally collect between \$1 million and \$5 million each, with a

Par exemple, les gens vont nous dire qu’ils voulaient aller sur le site Web — qui est très efficace selon nous —, mais qu’ils n’ont pas trouvé ce dont ils avaient besoin. C’était une plainte valable de dire qu’il peut être difficile de naviguer sur le site, donc nous avons demandé aux gens: « Si vous voulez aller sur le site Web pour réaliser une tâche ou obtenir de l’information sur cette tâche, comment cela se passe-t-il? Quel est votre taux de succès? Si nous changions quelque chose, l’expérience serait-elle meilleure? » C’était de bonnes consultations. Nous avons commencé par les aspects les plus souvent utilisés sur le site, puis nous avons cherché à les rationaliser et à les simplifier afin que l’expérience soit plus facile pour les gens. Ce processus se poursuit, car vous n’êtes pas sans savoir que le régime fiscal est très complexe. Ce n’est pas facile de synthétiser l’information pour qu’elle soit plus facile à utiliser, mais il faut aussi reconnaître que des experts se penchent là-dessus.

Madame Galarneau, vous pourriez parler un peu de notre façon d’améliorer la communication relative à cette expérience.

**Sophie Galarneau, sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels, Agence du revenu du Canada :** Merci, monsieur le commissaire, et merci de cette question.

Comme le commissaire l’a mentionné, nous déployons de grands efforts pour améliorer notre site Web. En premier lieu, nous demandons à des Canadiens de le mettre à l’essai pour voir comment ils se débrouillent pour accomplir certaines tâches avec le contenu original, puis nos experts améliorent ce contenu afin de le rendre plus clair et plus simple, de le présenter de diverses manières. Le produit final s’en trouve considérablement amélioré pour les utilisateurs et ces principales tâches ou les pages les plus consultées.

J’ajouterais que nous menons d’autres initiatives pour aider les Canadiens à comprendre leurs impôts. Nous cherchons à faire preuve d’innovation en l’espèce. L’initiative Comprendre vos impôts, c’est toute une campagne et des outils visant à simplifier les choses pour les Canadiens.

Je mentionnerais aussi que nous avons une série de balados publiés depuis un an pour expliquer les choses à un autre auditoire d’une façon qui va l’intéresser et lui montrer les avantages de produire sa déclaration de revenus, d’obtenir des avantages fiscaux et la façon de s’y prendre.

Je pense que nous continuons d’être créatifs et novateurs dans le service de littératie que nous fournissons aux Canadiens.

**La sénatrice Ross :** Pour revenir à la question du sénateur Loffreda, je lisais des reportages disant que les agents de recouvrement recouvrent en général de 1 à 5 millions de dollars

salary of \$65,000 to \$73,000. I am curious about the lay-off of nearly 600 temporary employees in that capacity.

**Mr. Hamilton:** We definitely think we get good value for the money from people who do collections and other activities around.

In this case, it was an instance where we had to reduce our expenditures. We had to look across the agency and see where we could turn to. We were focusing in this instance on term and contract people. We have places in the agency where we have term employees. One in the debt collection side, and the other in the contact centres, which is a cyclical place where we are always hiring and letting people go as the tax system unfolds.

It was really just a case where there was probably nowhere we could cut that would not have an impact on something. This was an example where we felt we could take an action and reduce expenditures. Hopefully, we can recoup that activity as we go forward, but we had to do it this year.

We are about 80% people's salaries; if you look at our budget, it is about 80% salaries. It is hard to cut expenditures without impacting people. Those people do good work, so the cuts will have some impact on the service, compliance or collections.

Marc, does that cover it?

**Mr. Lemieux:** I think it covers it.

[Translation]

**The Chair:** I have a question about security. I was flabbergasted to see a type of fraud where someone uses another person's identity to apply for a tax refund. However, in the tax return, they include information that does not exist, say Tomato Street, in Montreal. Everyone knows there is no such street, but apparently the computer system or someone on your end failed to flag the situation. However, there are security systems, software programs, that verify huge amounts of information in real time, things like street names in Montreal. Credit card companies and others use systems like that.

I am shocked that the agency's systems aren't able to detect that kind of fraud. Where do things stand when it comes to implementing AI systems capable of checking information against major databases in real time and validating wrong information on its face?

chacun, avec un salaire de 65 000 \$ à 73 000 \$. J'aimerais en savoir plus sur la mise à pied de près de 600 employés temporaires dans ce type de postes.

**M. Hamilton :** Nous pensons certainement que nos agents qui font du recouvrement et d'autres activités connexes nous en donnent pour notre argent.

Dans le cas présent, nous devions réduire nos dépenses. Nous devions examiner l'ensemble de l'agence pour voir ce que nous pouvions faire. Dans ce cas particulier, nous nous sommes concentrés sur les employés à durée déterminée et les contractuels. Nous avons des secteurs à l'agence où nous avons des employés à durée déterminée. L'un d'eux, c'est le recouvrement, et l'autre, ce sont les centres de contact, où nous embauchons et remercions des gens constamment à mesure que le régime fiscal évolue.

Dans ce cas-là, nous n'avions probablement pas le choix de faire des compressions sans qu'elles n'aient une incidence sur quelque chose. C'est un exemple où nous pensions pouvoir prendre des mesures et réduire les dépenses. Heureusement, nous pourrons récupérer cette activité à l'avenir, mais nous devions le faire cette année.

Les salaires représentent environ 80 % de notre budget. C'est difficile de réduire les dépenses sans avoir une incidence sur les gens. Nos employés font du bon travail, donc les compressions vont influencer le service, la conformité ou le recouvrement.

Monsieur Lemieux, est-ce que j'ai tout dit ce qu'il y avait à dire?

**M. Lemieux :** Je pense que oui.

[Français]

**Le président :** J'ai aussi une question qui porte sur l'aspect de sécurité. J'ai été assez étonné de voir qu'il y a un système de fraude où une personne peut demander des remboursements d'impôts alors qu'elle fraude l'identité de quelqu'un, mais qu'elle va aussi inclure dans sa déclaration des données inexistantes, comme la rue Tomate, à Montréal. Tout le monde sait que cela n'existe pas, mais il semble que quelqu'un chez vous ou l'ordinateur n'a pas vu que cela n'existe pas. Pourtant, il existe des systèmes de sécurité, des logiciels qui vont chercher une multitude d'informations en temps réel — par exemple, le nom des rues à Montréal. Ce sont des systèmes que les compagnies de crédit utilisent, notamment.

Je suis surpris que ce type de fraudes ne soit pas détectable par les systèmes. Où en êtes-vous dans l'instauration de systèmes d'intelligence artificielle pour consulter des banques de données importantes en temps réel et valider ce genre d'informations erronées à leur face même?

**Mr. Hamilton:** That question is very apropos. Certainly, there are opportunities for bad actors to do things that are difficult for us to detect. We do have strategies, but we aren't perfect. Now we have the chance to improve our systems. We've put some things in place. First, we set up a branch focused on security after the pandemic. That gives us the ability to apply a security lens to all of the agency's activities, and Mr. Gill is the person in charge of the Security Branch. Second, the agency has a lot of interactions with people, and from time to time, it is hard to verify in real time information that someone has provided and to stop them from doing what they're doing.

[English]

We quite proactively look for where potential problems might be and try to proactively stop them when they happen. If they slip through our controls — I think our controls are quite good, but they're not perfect — we take action right away to identify and stop it and take the actions. As you know, the bad actors are very sophisticated. They do adapt to techniques. That's why we don't like to talk too much about what we're doing. We do take action quite quickly. We do have partnerships. This came up earlier. We work with financial institutions and others to try to work together to identify where there is a problem.

The aspect where we're less far advanced is what you've raised on artificial intelligence. We have some technology that helps us identify where we can see something that's happening, flag it and take action on it, but we have more room to go there. I referenced our discussions with other tax administrations. It's something all of us are reflecting on.

One of the things making it difficult is we have done a lot of work to process things quickly for Canadians, good service, make it easier for you to have a client represent you and for you to get your refund quickly. We're in the process of looking at how do we find the right balance there between quickness in response and ensuring security. There is more we can do to do better risk assessment up front, because that's just the nature of the world we're in. I wouldn't have said that 15 years ago when things just took time. We are trying to exploit technology and learn how others are doing it.

If there is time, I could ask Harry to elaborate.

**The Chair:** Yes.

**Harry Gill, Assistant Commissioner, Security Branch and Agency Security Officer, Canada Revenue Agency:** To reiterate a couple of points the commissioner made, we're obviously not immune from this. You made the point about banks and the AI they're running, or their algorithms and

**M. Hamilton :** C'est une question très pertinente. Il est certain qu'il y a des circonstances opportunes pour des acteurs de mauvaise foi qui commettent des actes qui sont difficiles à identifier pour nous, mais on a une stratégie dans ce contexte et on n'est pas parfait. Maintenant, nous avons la chance de nous améliorer. On a fait certaines choses. Premièrement, après la pandémie, on a établi une direction générale spécifique à la sécurité. Nous avons donc la chance de voir toutes les activités de l'agence depuis la Direction générale de la sécurité et M. Gill est la personne responsable. Deuxièmement, on a beaucoup d'interactions à l'agence et de temps en temps, il est difficile de vérifier en temps réel ce que la personne a fait et de bloquer ses actes.

[Traduction]

Nous cherchons très proactivement à trouver où il y a des problèmes et à les enrayer quand ils surviennent. S'ils échappent à nos contrôles — je pense qu'ils sont bons, sans être parfait —, nous prenons des mesures immédiatement pour les cerner et les régler. Comme vous le savez, les acteurs malveillants sont très sophistiqués. Ils s'adaptent aux techniques. C'est pourquoi nous n'aimons pas trop parler de notre travail. Nous agissons très rapidement. Nous travaillons avec des partenaires. La question a été soulevée plus tôt. Nous travaillons avec les institutions financières et d'autres organisations pour déceler les problèmes qu'il pourrait y avoir.

Un aspect pour lequel nous sommes bien moins avancés, c'est celui dont vous avez parlé : l'intelligence artificielle. Nous avons de la technologie qui nous aide à trouver où se situe un problème, à le signaler et à prendre des mesures, mais nous pouvons encore nous améliorer. Je vous ai parlé de nos discussions avec d'autres administrations fiscales. C'est quelque chose auquel nous réfléchissons tous.

Ce qui rend les choses difficiles, entre autres, c'est que nous avons travaillé fort pour traiter l'information rapidement pour les Canadiens, permettre à un client d'en représenter un autre et émettre les remboursements sans délai. Nous cherchons actuellement à faire l'équilibre entre la rapidité de la réponse et la sécurité. Nous pouvons en faire plus et mieux évaluer le risque dès le départ, parce que c'est simplement la nature du monde dans lequel on vit. Je n'aurais pas dit cela il y a 15 ans, quand les choses prenaient du temps. Nous cherchons à tirer parti des technologies et à apprendre les stratégies d'autres agences.

Si nous avons le temps, je pourrais demander à M. Gill de vous en dire plus.

**Le président :** Oui.

**Harry Gill, sous-commissaire, Direction générale de la sécurité et agent de sécurité de l'Agence, Agence du revenu du Canada :** Pour répéter deux points que le commissaire a présentés, nous ne sommes bien sûr pas à l'abri de ce genre de choses. Vous avez parlé des banques et de l'intelligence

whatnot. There still is credit card fraud. There is still fraud in every sector, mortgage fraud, all that. There was a sea change that happened after the pandemic. Before the pandemic, we didn't have a centralized security branch. We have put all security services under one branch. We've created an entire directorate just for external fraud and account security. A lot of progress has been made. Our adversaries are very well resourced. They're very persistent and motivated. We need to put in that same level of effort, and we are putting that same level of effort into fighting fraud.

The commissioner talked about the self-assessment tax system. That's another thing. People need to understand that we have a self-assessment tax. A self-employed person files a tax return. They might get stopped up front, but by and large, they go through the system, get assessed, and then we do audits and verification after. The vast majority of Canadians are honest. They file their taxes. They pay their taxes. We could grind the tax system right down to a halt by putting in so many controls that people can't interact with the system and are constantly locked out of their accounts. That's not where we want to go. That would have economic impacts and a service impact as well.

Is it perfect? No. Are we learning? Yes. We've organized ourselves around this internationally accepted standard of identifying fraud risks and protecting against those fraud risks that we identify, understanding that sometimes the fraud risks are actually going to materialize. Despite our multilayered, multifaceted system of protections, sometimes a transaction is going to get through, the same way a credit card transaction is going to get through or you are going to get phished. When that happens, we detect it.

There have been media reports. I can't talk in detail about what is in those media reports for the reasons the commissioner said. We detected those. That's something Canadians need to understand as well. We're finding fraud. If I was a Canadian, I would be much more concerned if CRA was not finding any fraud. We know fraud exists, and we know it exists in every country, sector and industry. The fact we're finding it means we're able to stamp it out, learn from it and respond to it. Part of that response is learning what the vulnerability was, learning what it is that the fraudster exploited, and then back to the first pillar: identification. Now we've identified how they came in, and now we can protect better. The cycle continues like that.

**The Chair:** That is the end of the meeting.

artificielle qu'elles utilisent, ou de leurs algorithmes, etc. Il y a toujours de la fraude par carte de crédit. Il y a toujours de la fraude dans tous les secteurs, de la fraude hypothécaire, tout cela. Un changement radical s'est produit après la pandémie. Avant la pandémie, nous n'avions pas de direction générale de la sécurité centralisée. Nous avons confié tous les services de sécurité à une direction générale. Nous avons mis sur pied une direction entière, seulement pour la fraude externe et la sécurité des comptes. Nous avons accompli beaucoup de progrès, mais les fraudeurs sont très bien équipés. Ils sont très persistants et motivés. Nous devons consacrer autant d'efforts, et c'est ce que nous faisons pour contrer la fraude.

Le commissaire a parlé du régime fiscal d'autocotisation. C'est quelque chose d'autre. Les gens doivent comprendre que nous avons un régime fiscal fondé sur l'autocotisation. Disons qu'un travailleur autonome remplit sa déclaration de revenus. Il peut connaître des difficultés au début, mais en général, il suit les étapes dans le système et obtient une évaluation; puis, nous réalisons des audits et des vérifications par la suite. La vaste majorité des Canadiens sont honnêtes. Ils remplissent leurs déclarations et paient leurs impôts. Nous pourrions bloquer entièrement le régime fiscal en appliquant tant de contrôles que les gens ne pourraient pas interagir avec le régime et que leurs comptes seraient constamment verrouillés. Ce n'est pas ce que nous voulons faire. Cela entraînerait des conséquences pour l'économie et les services.

Le régime est-il parfait? Non. Tirons-nous des leçons? Oui. Nous nous sommes organisés en fonction de cette norme internationalement acceptée pour cerner les risques de fraude et nous en protéger. Il faut savoir que parfois, les risques de fraude vont bel et bien se matérialiser. Malgré notre système de protection à multiples couches et à multiples facettes, une transaction va parfois passer, tout comme une transaction sur une carte de crédit va passer ou on va se faire hameçonner. Quand cela se produit, nous le détectons.

Il y a eu des reportages dans les médias. Je ne peux pas parler en détail de leur contenu, pour les mêmes raisons que le commissaire a évoquées. Nous avons détecté ces cas. Les Canadiens doivent le comprendre aussi. Nous débusquons la fraude. Si j'étais un Canadien, je serais bien plus inquiet que l'ARC ne découvre pas de fraude. Nous savons qu'elle existe dans tous les pays, tous les secteurs et toutes les industries. Le fait que nous découvrions de la fraude signifie que nous pouvons la juguler, en tirer des leçons et y réagir. Nous devons entre autres apprendre quelle était la vulnérabilité que le fraudeur a exploitée, avant de revenir au premier pilier : l'identification. Nous avons compris comment ils sont entrés, et maintenant, nous sommes mieux protégés. Le cycle se poursuit de cette manière.

**Le président :** La séance est levée.

*[Translation]*

Thank you very much everyone. Some of you have to get back to the committee with information, especially further to Senator Pate's questions. You have until December 2 to send us that information.

Our next meeting is on Wednesday, November 20, at 6:45 p.m. Thank you very much. Thank you to the witnesses for being here and for answering the committee's questions.

(The committee adjourned.)

*[Français]*

Merci beaucoup à tous. Il y a des gens qui doivent envoyer des informations, particulièrement relativement aux questions posées par la sénatrice Pate. Vous avez jusqu'au 2 décembre pour envoyer cette information.

Notre prochaine rencontre aura lieu le mercredi 20 novembre, à 18 h 45. Merci beaucoup, merci aux témoins et merci pour les réponses que vous avez données.

(La séance est levée.)

---