

Le vérificateur général livre les conclusions de sa vérification concernant le recouvrement des créances fiscales – Communiqué n° 4

Québec, le mercredi 30 novembre 2011 – M. Renaud Lachance rend public aujourd'hui le tome de l'automne 2011 du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012*.

Dans le **chapitre 4**, il fait part des constats et des recommandations résultant de ses travaux.

La stratégie de recouvrement mise en place par Revenu Québec pour gérer l'ensemble des créances fiscales nécessite des ajustements. Depuis 2008, les créances fiscales ont continué de croître, plus particulièrement celles provenant d'entreprises et celles âgées de deux à cinq ans.

De plus en plus de dossiers réguliers sont en attente de traitement par un agent de perception, ce qui soulève des interrogations sur la stratégie adoptée à l'égard de l'assignation des dossiers. Au 31 mars 2011, on dénombrait plus de 22 000 dossiers non assignés et plus de 16 000 dossiers en attente d'être réassignés. De 2008 à 2011, les dossiers non assignés depuis plus de trois mois ont augmenté de 28 à 41 %. Pour ce qui est des dossiers en attente d'être réassignés, le tiers d'entre eux était dans cette situation depuis plus de quatre mois. On entrevoit des risques quant au recouvrement des créances associées à ces dossiers et sur le plan de l'équité, car des débiteurs ne font pas l'objet de mesures de recouvrement par un agent durant cette période.

Des correctifs doivent être apportés quant au traitement des dossiers réguliers de recouvrement. Les communications écrites envoyées aux débiteurs ou aux tiers sont, dans certains cas, difficiles à comprendre ou insuffisamment explicites. De plus, il arrive que certains documents importants ne soient pas transmis à ceux-ci. D'autre part, les contribuables sont peu au fait de la possibilité de faire une demande d'annulation des pénalités et des intérêts lorsque leur situation le justifie. Ceux-ci devraient être mieux informés à cet égard.

Des lacunes ont été relevées sur le plan des interventions réalisées pour recouvrer les créances. Par exemple, la connaissance du profil financier des débiteurs par les agents de perception est souvent insuffisante, car certains documents ne sont pas toujours remplis, tels que l'analyse financière qui était absente dans 41 % des dossiers où elle était requise. Parmi les autres lacunes, mentionnons des ententes de paiement conclues sur la base d'informations incomplètes ou encore des recours exercés avec plus ou moins d'intensité par les agents de perception. Des actions différentes ont également été observées pour des situations similaires, ce qui entraîne des risques sur le plan de l'équité.

Enfin, les mesures utilisées quant au contrôle de la qualité nécessitent d'être renforcées. **Il y a des écarts importants relativement à la productivité des directions régionales.** Le CPF n'a pas fait d'analyses approfondies quant à ces différences. De

telles analyses permettraient de recenser des situations potentielles dans lesquelles des gains de productivité pourraient être générés et de mettre en lumière des pratiques de gestion qu'il y aurait lieu de partager. Il s'avère ainsi plus difficile d'apprécier la performance en la matière.

Le rapport détaillé et la présentation faite aux parlementaires sont disponibles sur le site Internet du Vérificateur général du Québec à l'adresse suivante : <http://www.vgq.qc.ca>, sous l'onglet « Rapports » de la section « Publications ».

Source : Raymonde Côté-Tremblay
Cabinet du vérificateur général
Tél. : 418 691-5926