



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des comptes publics

---

PACP • NUMÉRO 007 • 1<sup>re</sup> SESSION • 39<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 6 juin 2006**

—  
**Président**

**L'honorable Shawn Murphy**

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

**<http://www.parl.gc.ca>**

## Comité permanent des comptes publics

Le mardi 6 juin 2006

• (1105)

[Traduction]

**Le président (L'hon. Shawn Murphy (Charlottetown, Lib.)):** La séance est ouverte. Je souhaite la bienvenue à tous.

Nous nous réunissons conformément à l'article 108 du Règlement pour étudier le chapitre 8 Agence du revenu du Canada — Le recouvrement des impôts et des taxes impayés du Rapport de mai 2006 du vérificateur général du Canada, qui a été renvoyé à notre comité.

Nous sommes très heureux d'accueillir ce matin Mme Sheila Fraser, vérificatrice générale, M. John Rossetti, vérificateur général adjoint, et M. Jamie Hood, directeur principal. Soyez les bienvenus.

Nous entendrons également M. William Baker, commissaire délégué et chef des opérations de l'Agence du revenu du Canada. Vous assumez un autre rôle aujourd'hui, monsieur Baker. Soyez le bienvenu.

Nous recevons également M. Guy Proulx, sous-commissaire de la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances; M. Fred Vivash, directeur général de la Division des opérations d'impôts; et M. Michael Snaauw, directeur de la Division des comptes clients — tous de l'Agence du revenu du Canada.

Nous sommes très heureux de vous recevoir.

Je cède sans tarder la parole à Mme Fraser, qui présentera une déclaration liminaire.

**Mme Sheila Fraser (vérificatrice générale, Bureau du vérificateur général du Canada):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de me donner l'occasion de présenter les résultats de notre vérification du recouvrement des impôts et des taxes impayés. Comme vous l'avez signalé, je suis accompagnée de John Rossetti, vérificateur général adjoint, et de Jamie Hood, le directeur principal responsable de cette vérification.

Une fois l'an, je prépare un rapport au Parlement intitulé *Le Point*. Ce rapport cible les mesures prises par le gouvernement pour donner suite à certaines de nos recommandations découlant de vérifications de gestion antérieures. Il aide ainsi les parlementaires à tenir le gouvernement responsable de l'intendance des fonds publics. Notre vérification du recouvrement des impôts et des taxes impayés est un suivi des travaux que mon bureau a effectués il y a plus de 10 ans.

Lors de notre vérification de 1994, nous avons notamment constaté l'inefficacité des systèmes de cotation automatiques des risques de non-recouvrement du Ministère, ces systèmes étant conçus pour classer les comptes en souffrance par ordre de priorité. Nous avons aussi constaté que le Ministère ne disposait pas de renseignements pertinents sur les résultats de recouvrement pour pouvoir évaluer correctement le rendement.

[Français]

Cette année, nous avons constaté que dans l'ensemble, l'agence n'a pas accompli de progrès satisfaisants dans la mise en oeuvre de nos recommandations de 1994. Sa méthode d'évaluation des risques associés aux dossiers n'est pas suffisamment élaborée et l'agence n'a toujours pas l'information nécessaire pour gérer de manière efficace et efficiente la perception des impôts et des taxes impayés. Ces questions sont évidemment complexes et difficiles à régler, mais nous nous attendions quand même à des progrès plus intéressants.

Quels sont les paramètres clés de la dette fiscale? Au 31 mars 2005, l'agence avait plus de 3 millions de comptes à recouvrer totalisant 18 milliards de dollars. Cette somme correspond à un peu plus de 5 p. 100 des 332 milliards de dollars de rentrées de fonds de l'agence en 2004-2005.

L'agence doit disposer de bons systèmes de gestion des risques, parce que ses ressources sont limitées, et ses agents de recouvrement doivent concentrer leurs efforts sur les comptes présentant de plus grands risques. Depuis 1994, l'agence a quelque peu amélioré ses systèmes de cotation des risques, mais il reste encore beaucoup à faire.

En raison des faiblesses notées dans la gestion des risques, nous sommes arrivés à la conclusion que l'agence n'avait pas la garantie que les dossiers présentant les plus grands risques étaient traités en priorité.

[Traduction]

Pour ce qui est de l'information de gestion, nous avons relevé plusieurs lacunes. Nous avons constaté que la direction ne connaît pas les raisons pour lesquelles la dette fiscale augmente plus rapidement que les rentrées de fonds totales et qu'elles ne connaît pas bien non plus les types de comptes qui composent le montant de la dette fiscale. Si la direction manque de connaissance à ces égards, c'est parce qu'elle ne recueille pas les données appropriées.

Nous avons également constaté qu'il manquait à la direction des renseignements importants sur le rendement. Par exemple, on ne connaît pas le total des sommes recouvrées ni le nombre de comptes traités par le système automatisé et le centre d'appel national. Pourtant, ces comptes représentaient une somme de 2,5 milliards de dollars au 31 mars 2005.

De plus, la direction ne dispose pas des renseignements lui permettant d'évaluer le rendement des différents modes de recouvrement. La direction a besoin de ces renseignements pour vérifier si ses stratégies fonctionnent et si ses ressources sont affectées au bons endroits.

Comme bien souvent dans nos autres vérifications, monsieur le président, nous avons noté des changements positifs dont nous voulons vous faire part. Par exemple, l'Agence a mis à jour son système automatisé, ouvert un centre d'appels national et créé des bassins nationaux pour mieux gérer la charge de travail.

Permettez-moi d'aborder maintenant la vision stratégique de l'Agence en ce qui concerne le recouvrement des impôts et taxes impayés. Cette vision énonce des objectifs ambitieux à atteindre d'ici 2010 et intègre de nombreuses pratiques exemplaires qui sont utilisées dans d'autres administrations ou dans le secteur privé. Elle dépeint les défis majeurs qui l'attendent dans le recouvrement des impôts et des taxes impayés, dont ceux soulevés de nouveau dans notre rapport.

[Français]

Cependant, au moment où nous avons effectué notre vérification, nous n'avons pas trouvé de plan détaillé montrant comment l'agence allait s'attaquer au défi décrit dans sa vision ni les mesures qu'elle entend utiliser pour évaluer les progrès accomplis en regard de ses objectifs. Si l'agence ne dispose pas d'un tel plan, elle pourrait avoir de la difficulté à atteindre ses objectifs.

Nous sommes heureux que l'agence ait accepté nos recommandations et que sa vision tienne compte de la nécessité de bien évaluer les risques et de disposer d'une meilleure gestion de l'information.

La question à poser est la suivante: quand verrons-nous les résultats? Votre comité voudrait peut-être demander à l'agence de lui fournir un plan d'action détaillé et un échéancier pour la réalisation de sa vision, de même que des rapports d'étape périodiques.

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du comité. Merci.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, madame Fraser.

Je demanderais maintenant à monsieur Baker de présenter sa déclaration.

**M. William Baker (commissaire délégué et chef des opérations, Agence du revenu du Canada):** Merci, monsieur le président. Vous avez déjà présenté mes collègues aux membres du comité. Nous sommes heureux d'être ici aujourd'hui pour discuter de ce chapitre.

Je voudrais mentionner que l'Agence reconnaît que les observations de la vérificatrice générale sont pertinentes et qu'elles concordent tout à fait avec notre propre compréhension des secteurs de notre programme où des améliorations s'imposent. Nous avons accepté toutes les recommandations de la vérificatrice générale et déjà commencé à donner suite à chacune d'entre elles.

Permettez-moi de situer dans son contexte le programme de recouvrement fiscal de l'ARC, qui est vaste et complexe, comme on le sait. Je voudrais parler des comptes clients et de ce qu'ils représentent.

Tout d'abord, il importe que les membres du comité sachent qu'heureusement, la grande majorité des Canadiens paient leurs impôts lorsqu'ils sont dus. Cependant, comme dans toutes les entreprises publiques et privées, quelques comptes deviennent en souffrance et requièrent l'attention des agents du recouvrement. Au 31 mars 2005, les comptes en retard s'élevaient à presque 18 milliards de dollars comme l'a signalé la vérificatrice générale dans son rapport. Cette somme représente 5,4 p. 100 des 332 milliards de dollars perçus par l'Agence de revenu du Canada chaque année.

• (1110)

[Français]

Les comptes clients représentent des impôts et des droits dus à un moment donné dans le temps. Il s'agit d'un inventaire qui est

constamment en mouvement, en raison de l'arrivée de nouveaux comptes et de la résolution des comptes existants.

Nos agents de recouvrement des régions ont recouvré quelque 440 000 comptes évalués à 8,8 milliards de dollars en 2004-2005. Ceci représente une amélioration marquée par rapport aux années précédentes, compte tenu que nous avons réussi à prévenir une croissance additionnelle de nos inventaires.

Les comptes clients ne représentent pas des revenus perdus. Au contraire, ils représentent l'argent dû au gouvernement par les contribuables, dont la majorité paiera finalement le solde non remboursé et l'intérêt qui y est associé. Les 18 milliards de dollars dus à la fin de 2005-2006 incluent un nombre significatif de nouveaux comptes, dont plusieurs ont déjà été recouverts pendant l'année fiscale 2005-2006.

[Traduction]

Nous sommes heureux que la vérificatrice générale ait noté plusieurs améliorations qui ont été mises en place depuis 1994 et qu'en outre, elle ait reconnue les gains de productivité de l'ARC découlant de nos efforts de recouvrement.

Les recouvrements en argent par notre personnel ont augmenté, passant de 5,3 milliards en 1996-1997 à 8,8 milliards en 2004-2005. Cela signifie que le montant d'argent recouvré par agent de recouvrement est passé de 1,8 à 2,3 millions de dollars pendant la même période. Nous avons dépassé nos engagements monétaires auprès du Conseil du Trésor qui sont liés aux ajouts antérieurs de ressources supplémentaires. De plus, de 1996 à 2005, l'Agence a perçu quelque 80 milliards de dollars en dettes, ce qui représente une portion significative de l'ensemble des dettes fiscales qui se sont ajoutées dans l'inventaire du programme de recouvrement fiscal pendant cette période.

Contrairement aux dettes du secteur privé, les dettes fiscales ne proviennent pas de clients que nous avons sélectionnés volontairement ou à qui nous avons consenti du crédit, comme le mentionne la vérificatrice générale dans son rapport. C'est une différence importante, car elle influe sensiblement sur la capacité de l'Agence de limiter les risques, ce qui ajoute aux facteurs entravant notre capacité de gérer et de limiter la croissance de notre portefeuille de comptes recevables.

Comme le mentionne la vérificatrice générale, bien que l'Agence ait apporté des améliorations au recouvrement fiscal depuis la révision de 1994, la dette fiscale continue à croître à un taux plus rapide que le total des impôts payés. Ce fait n'a pas changé, bien que l'Agence ait réussi à contenir la croissance des comptes clients en 2004-2005 et que nos résultats de programme pour 2005-2006 soient encourageants. Nous travaillons dans le cadre d'une législation et de systèmes complexes.

L'amélioration des systèmes et la transformation des activités sont des processus continus qui exigent une vision à long terme et un solide engagement. Comme l'a signalé la vérificatrice générale, le défi pour l'Agence consiste à transposer notre vision d'un système de recouvrement intégré des recettes et d'approches plus modernes en une réalité, grâce à une planification détaillée, à une gestion ciblée et à l'évaluation des résultats obtenus. Nous croyons être bien placés pour relever ces défis.

Voilà qui termine ma déclaration préliminaire, monsieur le président. Je répondrai volontiers à toutes vos questions.

**Le président:** Monsieur Baker, je vous remercie de même que les fonctionnaires qui vous accompagnent.

Nous allons maintenant commencer le premier tour de questions.

Madame Ratansi, vous avez huit minutes.

**Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.):** Merci, monsieur le président, et merci à nos témoins.

J'aimerais réitérer que la population canadienne tient la vérificatrice générale en très haute estime. Les Canadiens écoutent et croient tout ce qu'elle dit. J'aimerais donc vous signaler une déclaration faite devant la Chambre et ensuite j'aimerais savoir si vous avez tenu ces propos, ou si vous vous souvenez de les avoir tenus.

En réponse à une question du député de Yorkton—Melville, un député a dit :

Aujourd'hui, la vérificatrice générale a confirmé ce qu'a dit le député de Yorkton—Melville et ce que nous avons dit. Alors que ce dernier faisait part de ses préoccupations, les hauts placés du gouvernement fédéral libéral complotaient de cacher les dépassements de coût aux Canadiens, ce qui constitue un outrage au Parlement.

J'aimerais savoir si vous avez déjà tenu de tels propos.

• (1115)

**Le président:** Votre intervention est irrecevable, madame Ratansi.

Porte-t-elle sur le recouvrement des dettes par l'Agence du revenu du Canada?

**Mme Yasmin Ratansi:** J'y viendrai, mais j'aimerais m'assurer que la vérificatrice générale...

**Le président:** Non, nous voulons y venir immédiatement.

**Mme Yasmin Ratansi:** Monsieur le président, la vérificatrice générale jouit d'une excellente réputation, et nous ne pouvons pas continuer à...

**Le président:** Personne ne l'ignore. Mais...

**Mme Yasmin Ratansi:** On lui a attribué des choses qu'elle n'a jamais dites, ce qui pourrait ternir sa réputation. Étant moi-même une vérificatrice, cela me préoccupe.

**Le président:** Madame Ratansi, l'objet de cette séance est d'examiner la perception des dettes fiscales par l'Agence du revenu du Canada. Nous allons alors demander...

**Mme Yasmin Ratansi:** Bien entendu. Je voulais simplement m'assurer que la vérificatrice était au fait de ces propos.

Ma question s'adresse aux représentants de l'Agence du revenu du Canada.

La vérificatrice signale qu'après la vérification de 1994, l'ARC a pris certaines mesures pour moderniser les méthodes de perception. Je sais que vous venez d'accéder à ce poste, monsieur Baker, et qu'il s'agit donc d'un nouveau domaine pour vous. Quels systèmes ont été instaurés et quelles difficultés se posent? Après avoir entendu votre réponse, je pourrai passer au tour suivant.

**M. William Baker:** Je commencerai à répondre à votre question et, si vous me le permettez, monsieur le président, je céderai ensuite la parole à mon collègue M. Proulx.

Il existe depuis longtemps des systèmes conçus pour seconder l'Agence dans la perception des sommes qui lui sont dues. Nous reconnaissons cependant qu'il faudra élaborer des systèmes plus perfectionnés pour pouvoir gérer convenablement les risques et procéder à la sélection des dossiers. Les activités de perception comportent toujours la perception des risques et il faut canaliser nos ressources vers les secteurs susceptibles de rapporter le plus à la population canadienne.

Cela dit, je demanderai à mon collègue Guy Proulx de répondre à votre question.

**M. Guy Proulx (sous-commissaire, Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances, Agence du revenu du Canada):** Après la vérification de 1994... Pour rappeler les faits, disons qu'à l'époque, immédiatement après la fusion avec les douanes et l'instauration de la TPS, nous avons éprouvé certaines difficultés avec des systèmes autonomes. En 1994, nous nous sommes d'abord efforcés d'intégrer la TPS et les autres secteurs d'activités qui ont été fusionnés dans notre ministère avec nos systèmes informatiques en place.

Comme nous savions que les méthodes que nous utilisons pour établir les profils de risque laissaient à désirer — à la suite des recommandations du vérificateur général — nous avons investi des sommes appréciables dans la modernisation de nos systèmes de profils de risque. Nous avons instauré un centre d'appel unique en son genre au Canada pour ce qui est des communications sortantes, qui permet d'appeler les gens qui doivent de l'argent au gouvernement, que ce soit au chapitre de la TPS, de l'impôt sur le revenu ou des dettes individuelles. Par ailleurs, certains de ces anciens systèmes informatiques ont une durée de vie déterminée et ont besoin d'être modernisés. Voilà pourquoi nous avons, parallèlement, investi des sommes importantes dans l'entretien et la mise à jour de ces systèmes datant déjà de plusieurs années.

J'aborderai plus en détail les défis. Il est parfois préférable de prendre un peu de recul avant d'avancer trop rapidement pour corriger certaines de ces lacunes, parce qu'il n'est pas toujours avantageux d'investir de l'argent dans des systèmes, surtout s'ils sont relativement vieux... Il est parfois de loin préférable d'acheter de nouveaux produits technologiques que d'essayer de moderniser de vieux systèmes. Voilà où nous en sommes en ce moment pour ce qui est de réinvestir et de moderniser les systèmes de base dont nous nous servons pour gérer notre charge de travail relative à la perception.

**Mme Yasmin Ratansi:** Ce qui me préoccupe un peu c'est que la vérificatrice a dit dans sa recommandation qu'à son avis, on pouvait améliorer le rendement et éventuellement réduire les coûts de la perception si on disposait de renseignements axés sur le résultat et d'indicateurs de rendement et si on établissait le profil des débiteurs. Or, dans sa réponse, l'ARC ne semble pas avoir exprimé beaucoup d'enthousiasme face à ces recommandations.

Pourriez-vous expliquer ce manque d'enthousiasme face à ces recommandations? Vous dites que vous les avez « appuyée ». Qu'entendez-vous par « appuyer »?

**M. Guy Proulx:** J'estime que nous avons souscrit à toutes les recommandations de la vérificatrice générale. Nous avons amorcé plusieurs mesures pour donner suite à toutes ces recommandations. Cela étant, je ne suis pas tout à fait d'accord avec votre affirmation selon laquelle nous n'aurions pas souscrit à ces recommandations.

**Mme Yasmin Ratansi:** C'est ce que nous avons conclu à la lumière de nos recherches. En définitive, comment établissez-vous le profil des débiteurs? En fait, le faites-vous?

•(1120)

**M. Guy Proulx:** L'établissement du profil des débiteurs est une affaire complexe étant donné la diversité des types de dettes dont nous nous occupons: dettes de particuliers, d'entreprises, de travailleurs autonomes, impôt des sociétés, TPS, etc. Nous essayons de verser tous ces renseignements dans le même système, ce qui nous permettra de tracer le profil de risque pour tous les types de débiteurs dans cette assiette fiscale. Ensuite, nous pourrions nous attaquer à toutes ces difficultés en exploitant de façon plus stratégique l'information que l'Agence a déjà mais qui n'est pas bien saisie. Il y a des lacunes au chapitre des données et de l'information. Voilà pourquoi nous avons investi des sommes considérables dans la modernisation des méthodes d'établissement des profils de risque, par exemple, les entrepôts de données et l'exploration de données. Nous mettons au point les méthodes d'établissement de profils de risque et nous espérons être en mesure dans un proche avenir de mettre en place ces nouvelles technologies successivement dans chaque secteur d'activité, à l'aide de la nouvelle plate-forme.

**Mme Yasmin Ratansi:** Pendant que s'opère la transition à ces nouvelles plates-formes, comment composez-vous avec les changements apportés, par exemple la réduction de la TPS, et avec l'augmentation de l'impôt sur le revenu et des différents crédits d'impôt? Les systèmes que vous décrivez poseront-ils des difficultés lorsqu'on voudra mettre en application ces changements? Cela se fera-t-il sans heurts?

**M. Guy Proulx:** Il existe différents genres de systèmes dans une agence aussi grande que la nôtre. Nous avons des systèmes comptables qui gèrent la comptabilité pour tous nos types de recettes; s'il y a un solde impayé, le dossier est transmis à un système de recouvrement. Ainsi, peu importe si le taux d'imposition augmente ou diminue, si les contribuables paient au moment de faire leur déclaration, leur cas ne se retrouvera jamais au service de recouvrement des recettes. Cela n'arrive que s'il y a un solde impayé. Je pense que ce que vous voulez savoir, c'est comment nous nous adaptons aux fluctuations des taux.

Le gouvernement dépose un budget chaque année et beaucoup de mesures budgétaires déterminent les impôts que doivent payer les particuliers: crédits d'impôt, hausse ou baisse de l'impôt sur le revenu des particuliers et ainsi de suite. Je crois que l'Agence a toujours su s'adapter par le passé à ces fluctuations annuelles. S'il y a des soldes impayés au moment de la présentation de la déclaration d'impôt, le dossier du contribuable est pris en charge par nos systèmes de recouvrement. Je pense que c'est essentiellement dans ce secteur là que, d'après la vérificatrice générale, il y aurait des améliorations à apporter.

**Mme Yasmin Ratansi:** Quel est le classement chronologique de cette dette impayée de 18 milliards de dollars?

**M. Guy Proulx:** Je pense que cela figure dans un des tableaux du rapport de la vérificatrice générale.

**Mme Yasmin Ratansi:** Cette dette remonte-t-elle à deux ou trois ans?

**M. Guy Proulx:** Non, comme tous les comptes de portefeuille, nous avons des catégories: moins d'un an, un an, deux ans, moins de deux ans, jusqu'à cinq ans et plus de cinq ans. Le rapport fait état de dettes dont l'importance et l'âge varient.

**Mme Yasmin Ratansi:** Quel est votre point de repère, l'objectif que vous souhaitez atteindre?

**Le président:** Merci, madame Ratansi. Votre temps est écoulé.

C'est monsieur Lemay qui a la parole. Huit minutes, s'il vous plaît.

[Français]

**M. Marc Lemay (Abitibi—Témiscamingue, BQ):** Merci, monsieur le président.

Merci, madame Fraser. Nous nous sommes vus plusieurs fois au cours des dernières semaines. Tout le monde s'intéresse à vos multiples rapports.

J'ai une question préalable à poser à un représentant de l'agence. Cette dernière perçoit annuellement 332 milliards de dollars de revenu. Je ne veux pas qu'on me donne le nombre exact sous peine d'être excommunié, mais grosso modo, combien de clients — je suppose que c'est le nom qu'on nous donne — cela représente-t-il? Si on compte les compagnies, a-t-on une idée du nombre approximatif?

**M. Guy Proulx:** Je vous donnerai un ordre de grandeur, parce que le nombre fluctue continuellement. Au Canada, environ 23 millions d'individus remplissent une déclaration annuelle de revenus qui sert aussi à calculer les bénéficiaires pour le crédit d'impôt pour enfants et le crédit d'impôt pour la TPS. Au Canada, il y a environ 1,5 million d'employeurs et un nombre comparable de compagnies. Il y a aussi environ 2 millions, ou plus, d'entités inscrites pour la TPS qui nous transmettent des sommes et remplissent des déclarations sur une fréquence qui varie selon les domaines d'affaires.

**M. Marc Lemay:** Je n'ai pas eu le temps de noter tous les nombres. Pouvez-vous nous faire parvenir un bref sommaire pour nous indiquer ce que cela comprend?

•(1125)

**M. Guy Proulx:** Ces informations, je crois, sont déjà incluses dans notre rapport annuel.

**M. Marc Lemay:** D'accord.

**M. Guy Proulx:** Elles devraient y être. Nous allons nous assurer qu'elles y sont.

**M. Marc Lemay:** Dans ces 23 millions d'individus, inclut-on les compagnies?

**M. Guy Proulx:** Non.

**M. Marc Lemay:** À cela doivent s'ajouter les deux millions de compagnies, les entités inscrites pour la TPS, etc.

**M. Guy Proulx:** Oui.

**M. Marc Lemay:** Ce qui m'intéresse, c'est le nombre total de dossiers que vous traitez. Combien en traitez-vous, 30 ou 40 millions?

**M. Guy Proulx:** Vous demandez combien de transactions comptables nous avons avec les contribuables. Il y a plusieurs dimensions à cela. Plusieurs entrées comptables sont faites pour chacun des contribuables.

Je vais vous donner un ordre de grandeur. Par exemple, pour les employeurs, nous avons environ 11 millions de transactions qui génèrent environ 160 milliards de dollars.

**M. Marc Lemay:** Prenons le cas du petit individu que je suis, que nous sommes tous. Je dois faire une déclaration de revenus annuelle. Je produis ma déclaration de revenus, je reçois ce qu'on appelle un avis de cotisation qui m'indique que j'ai tout payé ce que je devais. Six mois plus tard, je reçois un nouvel avis de cotisation modifié qui m'indique qu'on a vérifié mon dossier et que j'avais oublié 1 284,32 \$. Je vous donne un cas hypothétique qui n'est pas le mien; j'espère que vous ne m'appellerez pas demain.

**Des voix:** Ah, ah!

**M. Marc Lemay:** Je veux savoir quand le principe de recouvrement entre en ligne de compte. Est-ce 30 jours après la réception de l'avis de cotisation modifié? Comment se fait le cheminement chez vous?

**M. Guy Proulx:** Je vais prendre le cas d'un individu, puisque c'est celui que vous avez soulevé. En règle générale, les gens font leur déclaration de revenus, et un avis de cotisation est émis. S'il y a une somme à payer, cela sera inscrit sur l'avis de cotisation. Les individus ont 90 jours pour faire appel ou loger un avis d'opposition à la cotisation. Pendant cette période, aucune mesure de perception légale ne peut être prise. Cependant, au 45<sup>e</sup> jour, en règle générale, le compte est porté à l'attention de notre système de gestion du risque. À ce moment-là, vous recevrez une première lettre de perception. Après 45 jours, on va commencer à penser à vous appeler. À notre centre d'appels situé à Ottawa, on fait des appels sortants. Alors, vous recevrez sans doute un appel de notre centre d'appels, dans le but de vous convaincre de payer la somme qui nous est due. Si cette somme n'est pas payée avant 90 jours, le compte est transféré à des agents de perception situés dans nos bureaux locaux.

**M. Marc Lemay:** Si j'ai fait une contestation, vous ne m'appelez pas.

**M. Guy Proulx:** Le processus arrête, et tant et aussi longtemps que l'avis d'opposition n'a pas été réglé, aucune mesure de perception n'est prise, à moins que le compte soit un compte à très haut risque. Dans ce cas, nous pouvons faire appel à un juge, à la cour, pour tenter de le convaincre d'annuler vos droits ou nous permettre de prendre des mesures de recouvrement forcé. On agit de cette façon si, par exemple, vous êtes sur le point de quitter le Canada ou si nous avons des indications selon lesquelles le recouvrement de la somme est vraiment en péril.

**M. Marc Lemay:** Madame la vérificatrice générale, j'ai bien écouté ce que disaient M. Baker et M. Proulx. En 1994, on a instauré la TPS. Pourquoi avoir attendu 10 ans pour vérifier si vos recommandations de 1994 avaient été suivies? Attendiez-vous que la TPS soit bien en place, ou est-ce parce que vous aviez d'autres dossiers?

**Mme Sheila Fraser:** Puis-je ajouter une information en rapport avec votre première question? Je veux simplement préciser que lorsqu'on parlait des 18 milliards de dollars de comptes à recouvrer, cela représentait des comptes non contestés. Les comptes contestés représentent un montant additionnel de 6 milliards de dollars. La vérification était axée sur les comptes non contestés.

En réponse à votre dernière question, je vous dirai que la raison est simplement que nous avions une série de vérifications à effectuer à l'agence et, à l'époque, au ministère du Revenu. Vu l'ampleur et la complexité des opérations, il a fallu un certain temps avant que nous retournions au service de recouvrement. Ce n'était pas nécessairement parce certains systèmes étaient mis en place, mais simplement parce que c'était conforme au plan de travail.

• (1130)

**M. Marc Lemay:** J'ai bien lu les notes qu'on m'a envoyées. Ce qui me préoccupe, c'est le fait que plusieurs de ces dettes remontent à plus de deux ans. J'ai été avocat dans une vie antérieure et je sais que si le client ne paie pas immédiatement, plus le temps passe, moins les chances qu'il paie sont bonnes. C'est mon expérience en tant que professionnel du droit.

Que fait-on? Qu'est-ce qui a été fait à l'agence pour essayer de recouvrer ces dettes qui remontent à plus de deux ans?

**Le président:** Monsieur Lemay, c'est votre dernière question.

**M. Marc Lemay:** Oui, je m'en doutais.

**M. Guy Proulx:** Essentiellement, en 1997, on a mis sur pied le système intégré de gestion du risque. Il comporte des faiblesses, mais la même année, en 1997, on a mis sur pied notre centre d'appels, afin de tenter de percevoir plus rapidement les comptes qui nous arrivaient.

Deuxièmement, le BVG fait mention dans son rapport du fait qu'on a créé le concept des bassins de travail, concept en vertu duquel tous les nouveaux comptes sont traités en priorité plutôt que d'être acheminés à des percepteurs situés partout au pays, parce que le potentiel de perception est plus élevé lorsqu'il s'agit de jeunes dettes.

Dans le cas des vieux comptes, souvent le contribuable est temporairement incapable de payer ou les circonstances font en sorte que la dette ne peut pas être effacée, radiée en vertu de la Loi sur l'administration financière. Si on était dans le secteur privé, plusieurs de ces dettes n'auraient pas un potentiel de recouvrement élevé, mais il s'agit de cas où le contribuable n'est pas décédé. La dette existe et on doit souvent travailler sur de longues périodes de temps. On fait plus ou moins du *credit counselling* auprès des contribuables. Parce que la dette est vieille, cela ne veut pas dire qu'elle n'est pas recouvrable. Elle est souvent active, mais il se peut que plusieurs années s'écoulent avant que nous puissions en percevoir le solde. Il y a donc plusieurs facteurs qui entrent en ligne de compte.

Notre objectif est de réduire le plus possible l'âge des comptes et de percevoir la majorité d'entre eux lorsqu'ils nous arrivent. On ne veut pas exacerber le problème.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Proulx.

Monsieur Fitzpatrick, s'il vous plaît.

**M. Brian Fitzpatrick (Prince Albert, PCC):** Merci, monsieur le président.

Simplement par souci de clarté, j'aimerais aborder d'autres types de recettes que le ministère peut percevoir pour le compte du gouvernement.

Faites-vous le recouvrement des prêts étudiants? Employez-vous les mêmes méthodes auprès des étudiants et auprès des autres contribuables délinquants?

**M. Guy Proulx:** Le 1<sup>er</sup> août de l'an dernier, le gouvernement a transféré le recouvrement des trop payés du RPC et de l'assurance-emploi, de même que le recouvrement des prêts étudiants à l'Agence de revenu du Canada. On a transféré massivement les ressources humaines et les pouvoirs de DRHC pour recouvrer les dettes existantes. Les pouvoirs de recouvrement du RPC et du Programme d'assurance-emploi sont très semblables à ceux du fisc; nous pouvons recourir à des saisies-arrêts, à des déductions et à d'autres mesures du genre.

Les prêts étudiants sont considérés comme des dettes envers une entreprise privée. Il faut s'adresser à un tribunal et obtenir un jugement de Cour autorisant le recours à la saisie-arrêt ou à d'autres mesures semblables.

**M. Brian Fitzpatrick:** Lorsque le gouvernement du Canada est victime de fraude, comme dans le cas le plus récent, l'affaire des commandites qui est devant les tribunaux en ce moment, et je crois que certaines condamnations ont déjà été prononcées et certaines dettes établies, une fois qu'on aura déterminé que M. G. ou une autre personne a volé des millions de dollars au gouvernement du Canada, incombera-t-il à votre agence de recouvrer l'argent?

**M. Guy Proulx:** Il ne s'agit pas d'un prêt étudiant, d'une dette vis-à-vis du RPC, ni d'un impôt. À moins qu'il y ait un volet fiscal dans cette affaire... Nous nous occuperions du volet fiscal, mais le recouvrement des sommes à la suite d'un jugement de ce genre, rendu à l'issue de poursuites, n'a rien à voir avec l'impôt.

• (1135)

**M. Brian Fitzpatrick:** Pendant la dernière campagne électorale, j'ai rencontré un homme qui avait déjà travaillé pour une agence d'évaluation de crédit. Maintenant, il est au chômage après avoir travaillé pendant 20 ans dans ce domaine. Il m'a dit que les lois fédérales sur la protection des renseignements personnels avaient pratiquement obligé l'agence pour laquelle il travaillait à fermer ses portes, supprimant par le fait même son emploi.

À votre avis, les lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels entravent-elles votre capacité de retracer les débiteurs et de recouvrer l'argent qui vous est dû?

**M. Guy Proulx:** Je ne crois pas. Les lois sur la protection des renseignements personnels visent à garantir le respect de la vie privée. Nous avons cependant accès à une quantité phénoménale de renseignements au ministère du Revenu. Dans bien des cas, les débiteurs touchent par ailleurs le crédit pour la TPS ou la Prestation fiscale canadienne pour enfants, si bien que nous avons leur adresse. Nous leur envoyons un chèque tous les mois, ce qui nous permet d'utiliser le système d'information fiscale pour retracer des gens.

Nous réussissons assez souvent à retrouver les gens. Si la personne est salariée, nous avons accès à son T-4 de l'année précédente. Nous savons où se trouve son employeur. Nous pouvons utiliser beaucoup de renseignements de ce genre, parce qu'ils nous appartiennent.

**M. Brian Fitzpatrick:** Quand vous percevez de l'argent auprès des contribuables délinquants, avez-vous la priorité par rapport aux paiements qui sont dus au titre de la pension alimentaire pour un enfant? À mon bureau de circonscription, j'ai déjà été saisi d'un cas où le fisc avait la priorité, par rapport aux sommes versées au titre d'une pension alimentaire pour enfants. Est-ce le cas?

**M. Guy Proulx:** Nous avons conclu de nombreuses ententes avec des organismes qui s'occupent de pension alimentaire pour les enfants et qui s'adressent à nous pour intercepter des remboursements d'impôt. D'une façon générale, lorsque nous présentons une demande de remboursement d'une dette fiscale, nos saisies-arrêts l'emportent sur les demandes d'autres créanciers souhaitant toucher un montant du remboursement d'impôt. Quand nous nous servons de nos pouvoirs d'impôt, nous pouvons saisir le contenu d'un compte bancaire ou les comptes à recevoir. Je crois que nous avons priorité sur les demandes d'organismes de recouvrement des pensions alimentaires pour enfants.

**M. Brian Fitzpatrick:** Le gouvernement du Canada passe donc avant les enfants qui ont besoin d'une pension alimentaire. Si c'est bien le cas, je ne suis pas vraiment d'accord. À mon avis, ces enfants devraient avoir priorité sur le gouvernement du Canada.

Dans le rapport, on dit que l'agence n'accorde pas la priorité aux dossiers qui présentent le plus de risques ou qu'elle devrait accorder la priorité à ces dossiers. Madame la vérificatrice générale, quand vous parlez d'accorder la priorité aux dossiers qui présentent le plus de risques, s'agit-il des dossiers de gens qui sont en mesure de rembourser une grande partie de leurs dettes, qui possèdent beaucoup de biens, mais qui présentent un risque parce qu'ils pourraient déménager à l'étranger, ce qui empêcherait le service de l'impôt de pouvoir saisir leurs biens? Quand vous parlez des comptes qui présentent le plus de risques, est-ce de cela qu'il est question?

**Mme Sheila Fraser:** Ces comptes pourraient faire partie de ceux qui présentent le plus de risques. Cependant, nous pensions plus précisément aux dossiers des personnes ou des entreprises déclarées insolubles — celles qui font faillite. L'agence devrait être plus rapide pour ce qui est d'identifier ces comptes et devrait prendre plus rapidement des mesures de recouvrement dans ces dossiers.

L'agence dispose de plusieurs méthodes de recouvrement, et il est entre autres important de voir à ce que le compte soit orienté vers les bonnes mesures afin que le recouvrement soit le plus efficace possible. Pour cela, l'agence a besoin d'une meilleure information.

**M. Brian Fitzpatrick:** Le ministère est-il d'accord avec la vérificatrice générale sur le fait qu'il faut faire mieux dans ce domaine?

**M. Guy Proulx:** Il est vrai que les services de recouvrement les plus performants du secteur privé font un usage étendu de l'exploration de données, des entrepôts de données et du profilage du risque. Ces services saisissent des données liées aux circonstances entourant l'existence d'un compte et peuvent ainsi concevoir des méthodes mieux adaptées pour traiter ce genre de problèmes.

Par exemple, si une personne fait faillite à une ou deux reprises et que ses créances sont radiées, si le nom de cette personne apparaissait de nouveau, le dossier recevrait une priorité quelconque. Cela fait partie des difficultés que nous pose la conception de nos anciens systèmes; ils n'ont pas été conçus à de telles fins.

**M. Brian Fitzpatrick:** Dans le cas d'une créance fiscale, combien de temps doit s'écouler avant qu'il y ait prescription? Existe-t-il une telle prescription ou la créance existe-t-elle à vie? Cette créance vous suit-elle jusqu'à la tombe?

• (1140)

**M. Guy Proulx:** La période est de 10 ans. Cette période a été fixée après l'affaire Markevich. Il ne faut pas oublier toutefois que cette période de 10 ans pourrait être étendue en fonction de diverses circonstances, entre autres de décisions judiciaires, une reconnaissance par les contribuables, un privilège de l'agence ou d'autres facteurs de cette nature. Si rien n'est fait pour recouvrer une dette pendant 10 ans, il y a généralement prescription, mais si le contribuable ou l'agence prennent certaines mesures, la période de 10 ans peut être prolongée. Si nous prenons une hypothèque sur la créance, un privilège pourrait prolonger cette période de 10 ans.

**M. Brian Fitzpatrick:** On a parlé des méthodes exemplaires de recouvrement. Il semble que vous ayez consulté le secteur privé. Il s'agissait peut-être d'autres provinces, d'un autre gouvernement quelque part, peut-être en Russie, je n'en sais rien. Qui avez-vous consulté au sujet de ces méthodes exemplaires?

**M. Guy Proulx:** Nous avons examiné ce qui se fait dans d'autres pays. Tous les pays participent à ce projet. Les systèmes et les méthodes devraient être évolutifs. Il ne devrait pas suffire de les mettre en place puis de ne plus rien...

**M. Brian Fitzpatrick:** Quelle est la meilleure méthode?

**M. Guy Proulx:** Qu'est-ce qu'une méthode exemplaire?

**M. Brian Fitzpatrick:** Quelle est la meilleure?

**M. Guy Proulx:** La meilleure méthode, à mon avis, c'est d'utiliser des entrepôts de données, de faire de l'exploration de données et du profilage de risques, puis de concevoir des stratégies de recouvrement adaptées à chaque contribuable, car les circonstances qui entourent chaque créance diffèrent d'un contribuable à l'autre.

**M. Brian Fitzpatrick:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup monsieur Fitzpatrick.



Monsieur Christopherson, vous avez huit minutes.

**M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à tous nos témoins.

Mon intervention portera principalement sur les raisons pour lesquelles 12 ans après la vérification, certains grands problèmes identifiés en 1994 ne sont toujours pas résolus.

Monsieur le président, avec votre permission, je vais lire deux paragraphes pour le compte rendu, l'un de 1994, l'un de cette année. Dans sa vérification de 1994, le vérificateur général avait dit, et je cite :

Le ministère a pris une série de mesures afin de moderniser ses activités de recouvrement. D'autres améliorations demeurent toutefois nécessaires. À notre avis, les recouvrements pourraient avoir un rendement global accru et même coûter moins cher si le ministère prenait les mesures suivantes: établir des données davantage axées sur les résultats, mieux définir les normes de rendement des agents de recouvrement, instituer une cotation efficace du risque de non recouvrement. Établir des profils des débiteurs pour les comptes, soumettre les comptes importants à une procédure de recouvrement accélérée, ainsi qu'évaluer l'efficacité des agents et des équipes de recouvrement à obtenir des versements sur les sommes impayées.

Voilà pour 1994. Maintenant, 12 ans plus tard, la vérificatrice générale déclare ce qui suit, et je cite :

Nous avons constaté que la méthode employée par l'Agence pour évaluer le risque que présentent les créances fiscales continuent de comporter des lacunes importantes qui entravent le recouvrement rapide et efficace. Nous avons aussi constaté que l'Agence avait pris certaines mesures pour traiter efficacement les créances fiscales, mais il lui reste encore beaucoup à faire. La direction n'a pas les renseignements dont elle a besoin pour comprendre de quoi se compose la dette fiscale, élaborer des stratégies et affecter les ressources d'une manière qui améliorerait considérablement la situation. Elle ne dispose pas non plus de renseignements nécessaires pour déterminer si elle utilise des processus efficaces et opportuns pour recouvrer les créances fiscales.

Ces citations se trouvent dans les documents rédigés par nos attachés de recherche.

Ma question est simple, pourquoi ces deux citations sont-elles aussi semblables? Pourquoi avons-nous toute une gamme de problèmes à corriger? Vous aviez convenu de les corriger en grande partie, mais 12 ans plus tard, le constat est à peu près le même. J'aimerais savoir pourquoi. Pourquoi n'a pas t-on fait davantage pour régler ces priorités, puisqu'elles avaient déjà été identifiées?

**M. William Baker:** Tout d'abord, nous sommes d'accord avec ce que vous dites. Il faut faire davantage. Il faut cependant noter que les faiblesses notées en 1994 ne sont pas nécessairement les mêmes que celles qui ont été relevées aujourd'hui, mais ce sont les mêmes dans certains cas.

**M. David Christopherson:** Oui, dans de nombreux cas.

**M. William Baker:** Je puis vous dire, d'après mes nombreuses années d'expérience à Revenu Canada, plus particulièrement durant les 20 dernières années, que quelle que soit la taille de l'Agence, il faut être extrêmement prudent dans les investissements que nous faisons, par exemple dans de nouveaux systèmes d'information technologique, dans la gestion du risque, etc. Il faut trouver un équilibre très délicat pour que l'administration des revenus puisse bien fonctionner. C'est pourquoi nous ciblons nos investissements dans certains domaines sur des périodes données. On a parlé un peu plus tôt d'investissement ciblé pour la TPS, dans les années 90, pour mettre ce système sur pied et le faire fonctionner. Récemment, l'Agence du revenu a mis en service un système révisé pour l'impôt des sociétés selon les années. Nous mettons l'accent dans certains domaines.

Je puis vous dire également que depuis que je suis revenu à l'Agence, on a accordé beaucoup d'attention aux dossiers de recouvrement. Je voudrais souligner une chose en particulier. Le recouvrement faisait auparavant partie d'une section de Revenu Canada qui était dirigée par un sous-commissaire chargé des différents aspects des opérations. Depuis deux ans, nous avons un sous-commissaire, M. Proulx, qui s'est vu attribuer comme fonction principale le recouvrement fiscal. Je crois qu'on obtiendra des résultats bien supérieurs grâce au leadership accru des échelons supérieurs dans ce domaine ainsi que grâce aux activités qui sont en cours dans le cadre du projet de recouvrement intégré des recettes. Il s'agit d'un projet essentiel de mise au point de systèmes qui est en train d'aboutir.

Nous ne nions pas qu'il reste encore beaucoup à faire.

• (1145)

**M. David Christopherson:** Merci. Je vous comprends, et je sais que c'est complexe. Je ne veux pas être un stratège de salon et vous dire de régler le problème, mais je dois vous dire que ce n'est pas une bonne réponse à ma question à savoir pourquoi tant de problèmes restent sans solution douze ans plus tard.

J'ai deux questions à poser à la vérificatrice générale.

Premièrement, étant donné le montant d'argent dont il est question ici, je pense qu'il est juste de demander pourquoi il vous a fallu autant de temps pour faire le suivi auprès de ce groupe. Cela semble trop long alors qu'on a déterminé quels étaient les principaux problèmes. Naturellement, on parle de dizaines de millions de dollars au cours de cette période. Y a-t-il une raison, madame la vérificatrice générale, pour laquelle vous avez attendu aussi longtemps avant de faire le suivi?

**Mme Sheila Fraser:** Je ne pense pas qu'il y ait de vraies bonnes raisons. Je peux vous dire tout simplement que la planification des questions que nous avons vérifiées au ministère... Nous faisons deux ou trois vérifications par an, et pendant de nombreuses années, nous avons tendance à adopter une approche cyclique. Nous avons par exemple un cycle pour les impôts des sociétés, les impôts des particuliers, les impôts des fiducies, de sorte que lorsqu'on finissait par y arriver...

Je ne suis pas certaine que ce soit là une très bonne réponse.

**M. David Christopherson:** Elle est plutôt faible. Le problème a été soulevé, et je suis certain que vous allez travailler pour y remédier. J'espère que nous ne verrons plus d'aussi grands écarts à l'avenir.

J'aimerais que vous fassiez des observations sur ce que vous avez entendu — j'utilisais vos mots. Vous avez fait les deux observations au sujet de 1994. Maintenant que vous avez entendu ce que le ministère avait à dire, puis-je savoir ce que vous pensez de l'explication que l'on vous a donnée?

**Mme Sheila Fraser:** Ce que j'aimerais dire, c'est que l'Agence a accepté les recommandations, elle a dit que c'était une priorité et qu'elle élaborait cette vision — 2010 — qui, si elle est mise en place, réglera bon nombre des problèmes qui ont été soulevés. Le principal problème, c'est que nous pensons réellement qu'il faut des plans d'action concrets, plus détaillés, pour appuyer cette vision. Ce ne sera pas facile à faire, et il faudra du temps pour introduire des systèmes d'information et des techniques de gestion du risque plus élaborés.

Ce que nous aimerions voir, ce sont des plans d'action plus concrets et des détails sur la façon dont ce sera réalisé. Nous aurions ainsi l'assurance que c'est maintenant une priorité et que le problème sera réglé avec le temps.

**M. David Christopherson:** Merci.

Vous avez dit dans votre déclaration préliminaire que dans la mesure où votre ministère accorde une grande priorité à cette vision, vous avez des préoccupations spécifiques, et je veux parler de ces préoccupations. Dans votre rapport, vous dites que la principale question concernant la vision est de savoir quand vous verrez les résultats souhaités. Vous dites que vous allez peut-être demander à l'Agence de nous donner un plan d'action détaillé et un calendrier d'élaboration de cette vision ainsi que des rapports d'étapes réguliers.

Cela semble être une bonne idée. Êtes-vous prêts à le faire actuellement?

**M. William Baker:** Absolument. De notre côté, nous sommes en train d'élaborer des plans d'action pour mettre en place ces changements, et nous nous attendons à ce que le comité, dans son rapport à la suite de son examen... Si vous le demandez, nous respecterions certainement cette demande.

**M. David Christopherson:** Monsieur le président, je vous demanderais alors de réserver un moment pour une motion à la fin de la séance, afin que nous puissions adopter quelque chose. Je vais proposer que nous adoptions cela, que nous demandions cette information et que nous imposions un échéancier sur la publication du rapport — avec l'information qu'il contient.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Christopherson.

À vous, monsieur Wrzesnewskyj. Vous avez huit minutes.

**M. Borys Wrzesnewskyj (Etotobicoke-Centre, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Baker, vous semblez toujours hériter des dossiers faciles.

Permettez-moi de citer un extrait de la déclaration de la vérificatrice générale. Au point sept, elle dit : « Nous avons constaté que la direction ne connaît les raisons pour lesquelles la dette fiscale augmente plus rapidement que les rentrées de fonds totales... ». Elle a relevé plusieurs lacunes, mais il me semble que celle-ci est la plus grave. Dans les conclusions qu'on tirera de ce constat, une question se pose: quand verrons-nous les résultats souhaités?

Permettez-moi de prendre un peu de recul. Je ne sais pas si l'information que nous avons... Je présume que le ministère a des renseignements exacts. Notre comité rappelle souvent qu'il faut veiller à ce que les dépenses concordent bien avec l'année pertinente, selon les règles de la comptabilité d'exercice. Nous examinons ces questions à fond. Or, je n'ai pas réussi à trouver d'information indiquant que les dettes ou les impôts impayés correspondent aux recettes des années visées. Nous avons bien reçu un tableau de classement chronologique, mais il montre...

Je trouve cela très inquiétant. Avons-nous assez d'information exacte à l'appui de cette déclaration?

• (1150)

**Mme Sheila Fraser:** À la page 245 du rapport, la pièce 8.3 nous montre la dette fiscale en fin d'exercice par rapport aux rentrées de fonds totales pour chaque année de 1996-1997 à 2004-2005. On voit que la dette fiscale s'est accrue de 88 p. 100 et les rentrées de fonds, de 48 p. 100.

**M. Borys Wrzesnewskyj:** D'accord, mais ce n'est pas tout à fait ce que je voulais savoir. Pour une année donnée, j'aimerais qu'on distingue les revenus générés des dettes recouvrées. Par exemple, un centre d'appels a été créé en 1994, peu après l'instauration de la TPS. Le centre d'appels semble avoir été très efficace. Si je ne m'abuse, il a

permis de récupérer 2,3 millions de dollars ou 3,2 millions de dollars, je ne sais plus lequel des deux, par employé du centre d'appel.

J'ai du mal à trouver les chiffres indiquant que pour une année donnée, tant de recettes ont été perçues et qu'il y a un manque à gagner de tant. Il s'agit de comprendre l'évolution des dernières années. Il y a peut-être un recoupement entre différents cycles économiques. Nous avons connu une récession, puis une période d'après-récession, où il y a eu une avalanche de faillites et beaucoup de gens, lorsqu'ils sont endettés, essaient d'éviter de payer de leurs impôts. Les graphiques ne sont pas très clairs et les chiffres qu'ils présentent ne nous permettent pas d'avoir un tableau clair de la situation. Il semble y avoir un problème, mais je ne suis pas entièrement persuadé de la justesse de cette affirmation si on n'a pas l'information juste.

**M. William Baker:** Monsieur le président, nous pourrions décomposer les données présentées de manière à montrer la dette fiscale encourue chaque année pour différentes sources de revenu. Évidemment, il y a souvent des facteurs qui viennent brouiller le tableau. Tout n'est pas simple. Par exemple, si un particulier dépose un avis d'opposition ou interjette appel d'une cotisation, sa dette se trouve suspendue. S'il s'agit d'un dossier d'impôt des sociétés, le règlement de cette opposition ou de cet appel peut prendre des années. Cependant, nous pourrions décomposer les données pour une année en particulier. Notre rapport n'est pas aussi détaillé, mais notre système de données contient cette information.

**M. Borys Wrzesnewskyj:** Dans ce cas, il aurait été utile de nous présenter ces données, pour clarifier davantage la question.

J'ai devant les yeux une répartition des différents types de dette; les dettes personnelles semblent représenter la plus importante catégorie. Viennent ensuite les dettes des sociétés, la TPS et les salaires. À combien s'élève la dette moyenne? Encore une fois, il aurait été intéressant de connaître les méthodes de recouvrement utilisées dans chaque cas; j'imagine qu'elles diffèrent beaucoup.

**M. Guy Proulx:** C'est très délicat. La réponse à votre question est oui, il y a une dette moyenne, mais il faut la diviser par le nombre de débiteurs et la valeur de la dette. Souvent, la moyenne représente très mal la réalité.

Les dettes les plus fréquentes sont les dettes de particuliers, et leur montant est généralement plus petit. La dette fiscale de beaucoup de Canadiens varie entre 1 000 et 1 500 \$. Souvent, il s'agit de personnes âgées, car ces dernières ont différentes sources de revenu mais pas suffisamment de retenue à la source, alors lorsqu'elles font leur déclaration de revenu, elles doivent de petits montants.

Ainsi, nous avons toutes sortes de dettes fiscales, et c'est ce que soulignait la vérificatrice générale lorsqu'elle parlait de notre capacité d'analyse. Nos systèmes ne sont pas faits pour ce type d'analyses. Nous devons structurer les données pour pouvoir effectuer ce type d'analyses et ainsi utiliser une approche améliorée et stratégique pour traiter ces différents cas. Si nous avons affaire à des personnes âgées qui doivent de petits montants, nous pouvons utiliser une approche stratégique différente de celle que nous employons pour les travailleurs autonomes qui n'ont pas payé leur acompte provisionnel trimestriel et qui nous doivent 25 000 \$ au moment de la déclaration de revenu. Pour nous, le défi est différent de celui du recouvrement des dettes fiscales des personnes âgées.

• (1155)

**M. Borys Wrzesnewskyj:** Ce qui m'amène à ma prochaine question.

Au centre d'appels que vous avez mis sur pied et qui est selon vous une réussite, les préposés aux appels se spécialisent-ils dans un type de dettes fiscales, que ce soit la TPS, le revenu des particuliers, le montant de la dette, etc.?

**M. Michael Snaauw (directeur, Division des comptes clients, Direction générales des services aux contribuables et de la gestion des créances, Agence du revenu du Canada):** Monsieur le président, les charges de travail sont rationalisées de façon distincte parce que la périodicité des comptes est différente. La fréquence des versements de TPS est différente de celle du T1, qui est annuelle. Quant aux préposés aux appels eux-mêmes — et les appels sont lancés par composition prédictive — leur charge de travail varie, car leurs compétences et leur formation sont génériques.

**M. Borys Wrzesnewskyj:** Merci.

J'aimerais revenir sur ce que j'ai dit tout à l'heure sur les cycles économiques. Un travail préparatoire est-il effectué? Par exemple, si nous savons que nous sommes dans une période d'expansion, et il semble que ce sera le cas pour un certain nombre d'années... Nous regardons très souvent en arrière. Planifions-nous les choses, par exemple, en pensant qu'à un moment donné les taux d'intérêt vont augmenter, que les gens auront probablement des difficultés et que, selon nos données, il faudra plus de préposés aux appels ou de travailleurs sur le terrain?

Merci.

**M. Guy Proulx:** Nous n'utilisons pas de façon stratégique les données qui viennent de l'extérieur de l'Agence, comme les niveaux d'endettement et la facilité d'obtenir du crédit dans le secteur privé, et nous le reconnaissons. Lorsqu'une personne n'a pas suffisamment de liquidité pour payer tous ses créanciers, y compris le fisc, qui décroche la courte paille? C'est pourquoi nous avons besoin d'instaurer un système de modélisation mathématique qui nous permet de prédire les tendances et de faire des projections. Cela fait partie de notre vision d'avenir.

Je reviens à votre question. nous effectuons l'estimation annuelle de la charge de travail au centre d'appels. La charge de travail des préposés aux appels augmente à différents moments de l'année et aux périodes de pointe. Ils ont été formés. Leur travail ne représente pas la partie difficile du recouvrement; il consiste à enjoindre amicalement les contribuables à gérer leurs dettes fiscales de la même façon que leurs dettes privées et à les encourager à payer pour éviter les problèmes. Et s'ils ne le font pas, nous avons le pouvoir de recouvrer ces dettes de façon plus définitive et plus dure — notamment au moyen des poursuites judiciaires et des saisies-arrêts.

Même si nous aimerions avoir de meilleures statistiques sur le rendement de notre centre d'appels, puisque que cela a été fait dans le but de lancer les appels, nous savons que le centre d'appels est efficace, et les évaluateurs de programme de l'Agence ont démontré que le centre d'appels a réduit de 30 p. 100 la charge de travail et que les contribuables se conforment de façon volontaire.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Proulx.

Monsieur Sweet, vous disposez de huit minutes.

**M. David Sweet (Ancaster—Dundas—Flamborough—Westdale, PCC):** Merci.

Pour moi, il s'agit de justice, quand 8 milliards de dollars n'ont pas été recouverts, sans parler du 6 milliards de dollars supplémentaires. Nous avons tous reçu la visite d'électeurs qui se sont sentis ciblés pour un recouvrement. Il est difficile pour eux de réaliser que 14 milliards de dollars n'ont pas été recouverts lorsqu'ils ont eu à capituler. C'est dans cet état d'esprit que je pose mes questions, pour

remédier au problème, pour que les gens qui honorent notre système fiscal, qui payent, estiment que tout le monde paye.

Dans son rapport, la vérificatrice générale a dit que la vision était... Je crois que le terme utilisé était « optimiste ». Est-ce trop optimiste, selon-vous, d'établir une forme de structure et de se conformer à des normes de rendement?

• (1200)

**Mme Sheila Fraser:** Monsieur le président, je pense que le terme utilisé était « ambitieux »...

**M. David Sweet:** Ambitieux, d'accord, merci.

**Mme Sheila Fraser:** ...plutôt qu'optimiste. Cela revient à réitérer notre intérêt de voir des plans d'action et des calendriers qui permettront d'atteindre ces buts ambitieux.

**M. David Sweet:** Monsieur Baker, combien cela prendra-t-il de temps pour passer d'une vision conceptuelle à un plan stratégique?

**M. William Baker:** Tout d'abord, je crois que l'on peut dire que l'Agence du revenu du Canada a souvent eu des délais d'exécution ambitieux et, d'une manière générale, elle a réussi à les respecter.

Comme l'a dit mon collègue, M. Proulx, nous travaillons sur deux projets. D'abord, la réponse au rapport de la vérificatrice générale, puis, la vision de l'Agence pour 2010. Je suis responsable de certaines améliorations dans l'ensemble des programmes fiscaux, et le recouvrement est un facteur important de tout cela. Nous élaborons des plans précis, dont certains ont déjà été mis en place.

Les plans importants en matière de recouvrement portent sur deux ou trois points essentiels. D'abord, il faut nous organiser pour être aussi efficaces que possibles. Le rapport mentionne les centres d'appel que nous avons mis sur pied récemment pour mieux gérer les charges de travail habituelles et pour que chaque dossier ne se retrouve pas sur le bureau d'un spécialiste fiscal et mentionne aussi le travail sur le projet de recouvrement intégré. Dans tout ce que nous faisons, les informations sont la source de la créativité. C'est essentiel pour avancer.

**M. David Sweet:** Je suis certain que mon collègue va proposer une motion de forme vous demandant de présenter des rapports au comité. Ainsi, l'un des premiers rapports que j'aimerais voir serait un plan stratégique, pour que nous sachions à propos de quoi vous devrez rendre des comptes. Seront-ils déposés à court terme? Dans 90 jours? Dans six mois?

**M. William Baker:** Nous travaillons à cela et nous respecterons absolument l'échéancier que nous donnera le comité des comptes publics pour la présentation des rapports.

**M. David Christopherson:** Je propose le 30 septembre. Je cherche une date raisonnable à cause de l'été, donc je propose la fin de septembre.

**M. David Sweet:** Ainsi, aurez-vous à la fin septembre un plan stratégique complet en matière de procédures qui aura comme objectif d'améliorer le processus de collecte de données et de diminuer l'écart entre les rentrées de fonds et les impôts à percevoir, au point même d'en arriver à un taux de 4 p. 100?

**M. William Baker:** Mon collègue me dit que c'est quelque chose que nous pouvons faire, mais il voudrait être sûr que vous notiez certains détails...[*Note de la rédaction: Inaudible*]

**Des voix:** Oh, oh!

**M. William Baker:** Je souhaiterais les entendre.

**M. David Sweet:** Mme Fraser connaît mon intérêt pour les normes de rendement et les résultats.

J'ai une question en ce qui concerne la gestion du risque. Je peux comprendre l'ancienneté de la dette, le risque de fuite et le risque d'insolvabilité, mais quels autres facteurs affectent la gestion du risque que cette dette fiscale devienne non recouvrable?

**M. Guy Proulx:** Il ne s'agit pas uniquement du caractère recouvrable. Il s'agit de charges de travail inutiles, parce que le compte peut se résoudre de lui-même. Les systèmes de la nouvelle génération disposent de mémoires, peuvent revenir en arrière sur un dossier et indiquer que tel contribuable a payé ses dettes fiscales après le premier ou le deuxième avis. Si le système nous donne ce genre de profils, nous n'aurons pas besoin d'utiliser beaucoup d'employés.

En revanche, nous envoyons peut-être trop de comptes complexes à des agents de recouvrement qui ne sont pas assez experts. Il faudrait déterminer à l'avance quels comptes sont complexes et les envoyer directement à des experts, parce que ce niveau de complexité nécessite des agents de recouvrement bien formés et avec de l'expérience. C'est le genre de critères que nous voulons appliquer à nos données afin d'améliorer notre stratégie d'utilisation des ressources et de résolution des cas de ce type.

• (1205)

**M. David Sweet:** Je voulais vous donner la possibilité de répondre publiquement. Un article publié le 22 mai 2005 explique que c'est la mauvaise gestion de l'Agence qui est la cause du niveau actuel de dettes fiscales non payées, soit 18 milliards de dollars. Selon cet article, cité par un agent de recouvrement, le système est totalement inefficace, les gestionnaires sont récompensés par des incitatifs financiers, peu importe s'ils recouvrent les dettes ou non, et un pourcentage important d'agents de recouvrement de l'ARC qui travaillent au bureau de Toronto-Nord ne font qu'envoyer des lettres et attendre, parce que c'est plus facile que de communiquer avec les débiteurs au téléphone.

Je voulais vous donner l'occasion de répondre à cela.

**M. William Baker:** Vous faites référence à l'opinion d'une personne, mais je peux vous dire que l'Agence a mis sur pied des normes de rendement dans tous ses programmes. Des hauts fonctionnaires tels que M. Proulx doivent atteindre des résultats précis en matière de production de base et d'initiatives stratégiques, comme nous l'avons dit tout à l'heure — par exemple, le projet de recouvrement intégré du revenu. Ce que nous faisons n'est certainement pas aussi facile que ce qui est décrit dans l'article.

**M. Guy Proulx:** Je voudrais également dire quelque chose. Aucun de nos agents de recouvrement n'est payé selon ce qu'il recouvre ou ce qu'il ne recouvre pas. Nous ne sommes pas comme une agence de recouvrement privée et la rémunération de nos agents n'est pas liée au recouvrement, à ce qu'ils ne recouvrent pas ni aux dettes radiées.

**M. David Sweet:** La rémunération se fait-elle strictement par salaire?

**M. Guy Proulx:** La rémunération est négociée dans le cadre de notre convention collective. Si vous êtes un PM-1, vous obtenez un salaire de PM-1. Votre formation correspond à votre emploi, vous devez effectuer des tâches qui sont décrites dans votre description de travail, vous devez interagir avec le système, les contribuables, etc. Aucun de nos agents de recouvrement n'est lié à un système de primes ou à la production. Il s'agit de qualité plus que de quantité et nous n'avons pas de quotas.

**Le président:** Merci, monsieur Sweet, monsieur Proulx et monsieur Baker.

Nous allons débiter notre deuxième tour de questions, et je vais passer à M. Bains, qui dispose de cinq minutes.

**L'hon. Navdeep Bains (Mississauga—Brampton-Sud, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

J'ai une question à propos de la dette fiscale de 18 milliards de dollars. J'essaie de mettre les choses en perspective. Vous dites dans votre exposé qu'une partie importante des 18 milliards de dollars concerne les nouveaux comptes et a déjà été recouvrée. Est-ce que vous avez le montant exact? Savez-vous quel est ce montant?

**M. Guy Proulx:** Il y a beaucoup de roulement. En ce qui concerne l'ancienneté et le solde d'un compte, les nouveaux soldes s'ajoutent aux précédents. C'est comme l'état de compte de votre carte Visa que vous n'avez pas encore complètement payé, les intérêts s'ajoutent au solde du compte. La question est de savoir quelle partie de la dette vous recouvrez d'abord. Celles qui ont été faites en premier ou celles de cette année? C'est là qu'on rentre dans un débat de comptabilité.

Ce que nous disons, c'est que chaque année nous avons environ 440 000 comptes et nous recouvrons entre 8 et 10 milliards de dollars. L'argent recouvré en un an provient de nouveaux comptes, d'anciens comptes, de comptes qui ont cinq ans, quatre ans, trois ans. C'est en fait tout ce que nous pouvons recouvrer de tous les comptes en souffrance.

Comme l'a dit l'un des députés, plus la dette est jeune, plus c'est facile de la recouvrer. Ce sont les dettes qui sont aux mains des agents de recouvrement. De nombreux débiteurs payent dès qu'ils reçoivent une lettre. D'autres payent quand ils reçoivent un appel du centre d'appels. Ces comptes ne sont jamais envoyés à des agents. Aujourd'hui, nous avons 4 000 agents de recouvrement qui recouvrent entre 9 et 10 milliards de dollars par an.

**L'hon. Navdeep Bains:** Vous dites qu'il y a une partie importante des 18 milliards de dollars qui représente les nouveaux comptes recouverts au cours de l'exercice actuel. Avez-vous un montant pour cette partie recouvrée pour l'exercice 2005-2006?

**M. Michael Snaauw:** Monsieur le président, nous avons un chiffre préliminaire pour 2005-2006 qui suggère que nos agents de recouvrement sur le terrain ont recouvré 9,5 milliards de dollars. Cela va dans le même sens que l'observation de la vérificatrice générale à propos des 8,8 milliards de dollars pour l'année précédente.

• (1210)

**L'hon. Navdeep Bains:** À partir de ce chiffre, et je ne dis pas qu'il a été gonflé, entre 9 et 10 milliards de dollars étaient des nouveaux recouvrements, relativement aux sommes recouvrées en 2005-2006.

**M. Guy Proulx:** Nous pouvons essayer de vous donner le pourcentage exact du 9,5 milliards de dollars recouverts qui concernait l'année précédente, mais là on fait intervenir l'âge et le cycle des comptes.

**L'hon. Navdeep Bains:** C'est normal.

Monsieur Baker, vous avez dit que les dettes fiscales sont différentes des dettes privées. Vous n'allez pas chercher des clients; vous avez affaire avec le public en général. Où se situe la dette fiscale de l'Agence du revenu du Canada, qui est de 5,4 p. 100, par rapport aux dettes du secteur privé, par exemple des banques, des établissements privés ou d'autres types d'établissements? Quelle est la différence?

**M. William Baker:** Il me semble qu'une dette fiscale en souffrance de cet ordre n'est pas inhabituelle pour certains types d'entreprises. Ce qui la rend inhabituelle, ce sont simplement les chiffres: 18 milliards, c'est 18 milliards. C'est un chiffre difficile à oublier, même s'il représente 5 p. 100 ou 6 p. 100 du montant total à recouvrer chaque année.

La grande différence entre nous et le secteur privé, comme vous l'avez dit, c'est que nous ne choisissons pas nos clients. Ils entrent dans le système sans notre permission et notre devoir est de recouvrer l'argent. D'un côté, nous disposons sans doute des mesures de recouvrement les plus strictes au Canada. De l'autre côté, nous devons respecter une norme déterminée par les parlementaires et par le public en ce qui concerne la façon dont nous recouvrons cette dette; ainsi, nous devons nous assurer que notre approche est équitable et raisonnable.

Nous avons des mesures qui permettent aux personnes qui ne peuvent payer d'étaler leurs versements. Si les circonstances nous semblent exceptionnelles et que nous pensons que des facteurs indépendants de la volonté de la personne entrent en jeu, nous pouvons éliminer les intérêts des pénalités. Nous avons des outils qui font en sorte qu'il sera plus facile de payer, mais au bout du compte, il y aura toujours un certain nombre de personnes qui ont des difficultés et qui, malgré les meilleurs outils disponibles, ne paieront pas.

**L'hon. Navdeep Bains:** Pour ce qui est des remarques de la vérificatrice générale, selon lesquelles les gestionnaires ne peuvent expliquer le mauvais recouvrement de la dette fiscale, cela a rapport avec la façon dont les données sont exploitées et archivées, et ce type d'informations. Il y a eu des améliorations avec la mise sur pied d'un centre d'appels, etc. Existe-t-il un lien avec tout ça? Il me semble que la cause profonde est ailleurs, en lien avec la gestion des données. Je ne suis pas sûr que le centre d'appels soit ce qu'il faut faire pour cela. Est-ce que ce commentaire vous semble juste?

**M. Guy Proulx:** Notre défi c'est que les impôts sont basés sur une autocotisation, les personnes paient habituellement volontairement le montant dû. Alors, pourquoi certaines personnes ne payent-elles pas leurs impôts quand elles produisent leur déclaration? C'est plus que la gestion d'un compte qui arrive dans le système, il nous faut trouver les facteurs de base qui font que des personnes choisissent de ne pas payer leurs impôts et de payer plutôt un autre créancier.

Nous devons chercher les indicateurs externes et nous demander quelles sont les variables explicatives. Nous examinons ce que font les firmes du secteur privé comme Equifax ou d'autres agences d'évaluation du crédit. Elles disent qu'elles peuvent prédire avec une certaine exactitude qui fera faillite l'année suivante parce qu'elles peuvent voir certaines tendances se développer dans les comportements.

Nous avons, à l'Agence, des informations que nous pourrions utiliser de façon plus stratégique pour prévoir les comportements de certains contribuables. Le problème est qu'il faut saisir les données et les utiliser de façon intelligente.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Bains.

Nous allons donner la parole à M. Watson, qui dispose de cinq minutes.

**M. Jeff Watson (Essex, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je voudrais commencer par l'exposé de M. Baker. Vous dites que de 1996 à 2005, l'Agence a réglé 80 milliards de dollars de dettes — vous utilisez le terme réglé. Est-ce que cela signifie que l'argent a été récupéré auprès du Trésor, qu'une partie de la dette fiscale a été annulée? Pouvez-vous me donner des détails là-dessus?

**M. William Baker:** Cela représente toute la dette, les montants recouverts et les montants radiés.

**M. Jeff Watson:** Quel est le montant de la dette qui a été radiée?

**M. Guy Proulx:** Cela représente entre un tiers et la moitié de l'argent recouvré. L'an dernier, c'est-à-dire l'année de la vérification effectuée par le Bureau du vérificateur général, le montant était d'environ 2,7 milliards de dollars. Cette année-là, nous avons radié beaucoup de vieux comptes parce que nous avions l'impression que la valeur du portefeuille était surgonflée. Certains comptes étaient simplement non recouvrables. Il n'y avait plus aucun espoir de recouvrer l'argent.

Pour qu'un compte soit déclaré officiellement non recouvrable, nous devons le radier conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques, ce qui veut dire que nous devons étudier le compte et déterminer que nous avons tout fait pour récupérer l'argent...

• (1215)

**M. Jeff Watson:** Qui a donné l'ordre de radier cette dette en question?

**M. Guy Proulx:** Cela fait partie de la gestion normale du portefeuille, lorsque nous gérons des comptes, nous recouvrons ce qui sont recouvrables, mais également...

**M. Jeff Watson:** Je demande qui prend la décision de radier les dettes? Y a-t-il quelqu'un qui vous dit de radier tel montant de la dette cette année?

**M. Guy Proulx:** Cela fait partie de mes tâches en tant que gestionnaire de portefeuille de m'assurer que nous avons des états financiers significatifs. Si des comptes ne sont pas véritablement recevables, la méthode comptable courante veut que la dette soit réduite.

**M. Jeff Watson:** Voulez-vous ajouter quelque chose, madame Fraser?

**Mme Sheila Fraser:** Je voulais ajouter, pour le comité, que nous avons vérifié les procédures de radiation des dettes fiscales en 2002 et que nous n'avons trouvé aucun problème pour ce qui est la façon dont les choses étaient faites à l'époque.

**M. Jeff Watson:** Je voulais savoir si vous comptez utiliser la même stratégie. Plus de 50 p. 100 des dettes sont des dettes de plus de deux ans, et vous avez conclu qu'elles sont moins recouvrables ou non recouvrables. Est-ce qu'il va y avoir une autre radiation de dettes de la même envergure?

**M. Guy Proulx:** Nous radions des dettes tous les ans. Dans le secteur privé, ils le font tous les six mois. Parfois, les dettes restent inscrites dans les livres pendant très longtemps. Il est question ici de la durée du traitement des dettes et de la procédure pour en arriver à déterminer le niveau de recevabilité dans le portefeuille.

**M. Jeff Watson:** Combien d'argent a perdu l'État depuis 1994 par le fait que certaines dettes n'étaient pas recouvrables ou que certaines dettes ont été éliminées? Est-ce que nous avons un chiffre?

**M. Guy Proulx:** Ces chiffres sont publiés dans nos états financiers, il s'agit soit d'équité, soit de radiation.

Mike, cette information est-elle publique?

Le comité des comptes public a déjà reçu ces informations, elles font partie du rendement de l'Agence.

**M. Jeff Watson:** Vous avez conclu que des 18 milliards de dollars dus à la fin de l'année 2005, 9,5 milliards ont été recouverts, et pourtant vous ne pouvez pas donner de détails sur ces montants aujourd'hui au comité. Je viens de vous demander de me dire si ces montants se rapportent directement à cette dette ou non. Comment pouvez-vous conclure, dans votre état de compte, que cet argent a été recouvert, si vous ne pouvez pas dire au comité si cet argent est comptabilisé dans cette année ou non?

**M. Guy Proulx:** Nous pouvons revenir et vous donner une estimation, si voulez. D'une manière générale, la plupart des dettes que nous recouvrons sont des dettes jeunes. Quand vous regardez l'analyse de l'ancienneté, les comptes d'un an deviennent des comptes de deux ans, puis les comptes de deux ans deviennent des comptes de trois ans. Lorsque vous maintenez une certaine stabilité dans le portefeuille, les montants recouverts sont généralement attribuables aux jeunes dettes.

**M. Jeff Watson:** Le SARRS est le principal outil utilisé par les agents de recouvrement. La vérificatrice générale y a manifestement découvert certains problèmes, et on peut également lire que les services fiscaux ont élaboré leurs propres outils qui s'ajoutent à ce système. Y a-t-il quelqu'un de haut placé à l'Agence qui a ainsi décidé de créer ces nouveaux outils ou s'agit-il plutôt d'employés qui l'ont fait à titre individuel, ce qui fait que vous essayez maintenant de comprendre comment les utiliser?

**M. Guy Proulx:** Je ne présenterai pas les choses de cette façon. Le SARRS a été intégré en 1989. Il fonctionne à partir d'un ordinateur central, et il a effectivement besoin d'être un peu rajeuni. Nous ne prévoyons pas, dans nos plans, de reconstruire ce système, mais plutôt de créer un nouveau système de gestion des dossiers. Nos collaborateurs qui travaillent sur le terrain sont ceux qui utilisent ce système et ils ont maintenant leur propre ordinateur de bureau qui leur permet d'utiliser plus intelligemment le système.

Pour ceux d'entre vous qui connaissent les tableurs Excel et ce genre de choses, c'est ce que l'on appelle les macros. Nous avons centralisé la création des macros pour tous les bureaux locaux avec l'aide des collègues de notre direction de la technologie de l'information. Nous pouvons voir qui utilise les macros et dans quelles circonstances, nous faisons suivi et nous donnons notre accord.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Proulx.

Merci beaucoup, monsieur Watson.

La parole est maintenant à monsieur Nadeau.

[Français]

Monsieur Nadeau, vous disposez de cinq minutes.

● (1220)

**M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ):** Madame Fraser, messieurs, monsieur le président, d'entrée de jeu, on a parlé du nombre de déclarations de revenus que vous traitez en moyenne annuellement. On parlait de 23 millions de déclarations d'individus et d'environ 2 millions de déclarations de sociétés.

Quel est le pourcentage d'individus qui ont de la difficulté à rembourser le fisc, comparativement aux sociétés?

**M. Michael Snaauw:** Bonjour. Je crois qu'il s'agit de 4 ou 5 p. 100 pour les deux groupes, mais nous devons le confirmer.

**M. Richard Nadeau:** D'accord. Cela reflète un peu l'augmentation qui l'on peut voir dans le tableau 8.3 qui se trouve à la page 282 du rapport. Donc, il s'agit autant d'un groupe que de l'autre.

Cela étant dit, à cette page 282, vous dites avoir fait une étude des causes pour lesquelles certains ont de la difficulté à payer ou à rembourser le fisc, selon le cas. Vous dites que n'avez pas pu aller en profondeur dans cette démarche, parce qu'il manque des données.

Selon ce que l'on en sait, y a-t-il une tangente? Y a-t-il des causes particulières connues qui nous permettraient de voir comment on pourrait intervenir auprès des individus afin d'améliorer la situation?

**M. Guy Proulx:** L'observation était celle du BVG au départ. Ses représentants auraient peut-être des commentaires préalables à faire à cet égard.

**Mme Sheila Fraser:** Je dirais simplement que c'est une étude qui a été faite par la vérification interne, qui voulait déceler les causes des augmentations. Les vérificateurs ont indiqué des tendances, je crois, mais n'ont pas pu préciser les causes exactes. Il reste encore du travail à faire pour compléter ce qu'ils souhaitaient faire au début.

**M. Guy Proulx:** J'aimerais ajouter que nous avons beaucoup de données, mais que nous n'avons pas la capacité, avec les données que nous avons, d'aller chercher de l'information d'un plus haut niveau. Si on nous demande combien de clients ou de contribuables sont des clients répétitifs, par exemple, on peut dire facilement que cette année, on a eu un demi-million de cas, pour une valeur de 10 milliards de dollars.

**M. Richard Nadeau:** Ma question porte davantage sur les raisons qui expliquent la situation. On me dit qu'il y a des données, mais qu'on n'a pas pu toutes les analyser jusqu'ici. Rien ne ressort? N'y a-t-il pas une tangente? Peut-on se prononcer à cet égard?

**M. Guy Proulx:** Nous construisons présentement des entrepôts de données qui nous permettront de savoir, par exemple, combien de comptes nous sont venus des appels cette année, où le compte a vieilli pendant un an ou deux. Cela nous permettra aussi de savoir combien de temps les cours peuvent prendre pour...

Percevoir un compte qui nous arrive aujourd'hui mais qui a passé quatre ans devant la cour constitue un grand défi. Quelles sont les probabilités que nous pourrions percevoir un tel compte? Le contribuable a-t-il mis de l'argent de côté? Il n'est pas obligé de payer pendant que son cas est en appel. Quelle est notre performance spécifique dans de tels cas? On n'a pas ces informations. On a des informations cas par cas. On peut savoir quel cas est allé en appel, on peut suivre son cheminement et voir notre performance, mais on n'a pas de données nous permettant de dire combien il y a de cas similaires. Ces données ne sont pas entreposées ou recueillies de façon à nous permettre de faire ces analyses.

**M. Richard Nadeau:** J'aurais peut-être dû préciser à prime abord que la raison pour laquelle je pose la question est que je parle à titre de député représentant une circonscription. Or, à l'occasion, des personnes nous interpellent parce qu'elles ont des difficultés. Au Québec, il y a deux systèmes: l'impôt provincial et l'impôt fédéral. Il n'en demeure pas moins qu'il faut essayer d'aider ces gens à trouver une façon de payer le fisc. Vous l'avez mentionné tout à l'heure, il y a des façons de le faire à l'amiable, si on veut, mais ce n'est pas toujours évident, dans certains cas. C'est dans cette perspective que je posais ma question.

Je poursuis dans un autre ordre d'idées. Je suis à la page 284. Il y a des façons pour vous d'interpeller les gens; vous y avez fait mention tout à l'heure.

Y a-t-il des façons plus efficaces d'interpeller les gens? Certaines devraient-elles être améliorées, selon vous? Devrait-il y avoir des mesures législatives pour aider à la fois le contribuable et le ministère à atteindre l'objectif de rembourser, d'une part, et de récupérer, d'autre part? Y a-t-il des choses qui pourraient être mises en lumière pour aider dans ce sens?

• (1225)

**Le président:** Monsieur Proulx.

**M. Guy Proulx:** En effet, le cadre dans lequel on opère fait en sorte qu'on joue avec les pouvoirs qui nous sont donnés, tout en tenant compte des restrictions et des contraintes qui nous sont aussi imposées. Par exemple, on ne perçoit pas les sommes dues pendant qu'il y a un appel. Alors, les cas vieillissent et les contribuables espèrent payer, mais n'ont malheureusement pas toujours la capacité de le faire, car ils n'ont pas nécessairement mis de l'argent de côté à cet effet.

Je pense que c'est une question d'équité envers la population. Les gens qui prévoient gagner leur cause se demandent pourquoi ils devraient payer le fisc. Toutefois, cela ne nous rend pas la tâche facile.

Il y a d'autres cas. Par exemple, les travailleurs autonomes doivent évaluer tout au long de l'année quel sera le montant de leur fardeau fiscal à la fin de l'année. Le Bureau du vérificateur général l'a noté: certains d'entre eux présentent pour nous des défis. Les gens font la meilleure évaluation qu'ils peuvent, mais à la fin de l'année, lorsqu'ils présentent leur déclaration de revenus, ils n'ont pas la somme requise pour payer le fisc. Que fait-on dans ce cas?

Notre réalité est la suivante. Quand les gens ont la capacité de payer, on a les outils pour aller chercher ce qu'ils nous doivent. Par contre, quand les gens n'ont pas la capacité de payer, qu'ils n'ont pas mis suffisamment d'argent de côté et qu'ils n'ont pas les moyens de payer, que peut-on faire? On doit alors faire preuve, non pas de générosité, mais de compréhension et reconnaître les circonstances auxquelles ils sont confrontés. Il s'agit souvent de contribuables qui ont perdu leur emploi ou dont la situation familiale, par exemple dans le cas d'un divorce, est difficile. Parfois, la capacité de payer

peut revenir en temps opportun, mais pour le moment, la bonne stratégie à adopter avec ces contribuables est de leur donner l'occasion de reprendre la maîtrise de leur situation financière et de régler les problèmes financiers auxquels ils sont confrontés. On tente de démontrer beaucoup de compassion et de tenir compte des circonstances auxquelles les contribuables peuvent être confrontés. C'est dans nos politiques et dans nos procédures. On a même un dossier équité, où on peut effacer des pénalités et des intérêts lorsque la capacité de payer n'est pas présente.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Proulx. Merci beaucoup, monsieur Nadeau.

Monsieur Lake, vous avez cinq minutes.

**M. Mike Lake (Edmonton—Mill Woods—Beaumont, PCC):** Merci, monsieur le président.

Madame Fraser, je vous remercie d'être venue encore une fois, c'est toujours agréable de vous voir ici.

J'aurais une ou deux remarques à faire avant de passer à mes questions.

Monsieur Proulx, j'ai relevé que vous aviez dit qu'il n'y avait pas de système de primes et vous avez également parlé de l'importance qu'il y a de privilégier la qualité plutôt que la quantité en matière de dotation. Personnellement, je pense que lorsqu'on parle de recouvrement de créances, il y a une corrélation immédiate entre les deux, et à l'heure actuelle, il s'agit de 18 milliards de dollars qui appartiennent aux contribuables. Je pense donc qu'il y a une véritable corrélation.

M. Wrzesnewskij a parlé d'une période post-récession. Je dirais quant à moi que l'on pourrait aussi dire qu'une période post-récession est celle qui précède une période de prospérité. Mais peu importe le nom qu'on lui donne, lorsque l'on gagne suffisamment d'argent pour devoir des impôts, il faut payer ces impôts, pour l'essentiel.

M. Baker y a également fait allusion en disant qu'il y aura toujours des gens en proie à des difficultés financières et qui sont incapables de payer. À cela je répondrais qu'au moment où les impôts sont dus, le système est ainsi fait que, dans la plupart des cas, les contribuables devraient être en mesure de pouvoir les payer. Le problème, c'est que nous n'allons pas chercher cet argent à ce moment-là. Pour moi, cela me semble poser problème. Si nous avions perçu ces impôts au bon moment, nous aurions pu en percevoir davantage.

Voilà qui m'amène à la question que j'adresse à la vérificatrice générale. Vous avez mentionné que vous n'aviez pas de difficulté à accepter la décision qui avait été prise de radier des livres 2,7 milliards de dollars. N'aurions-nous pas pu récupérer une partie de cet argent si nous nous y étions mieux pris, et dans quelle mesure?

**Mme Sheila Fraser:** Monsieur le président, c'est là une question à laquelle il est difficile de répondre parce que j'imagine que la majorité de ces comptes en souffrance sont probablement fort anciens. Nous n'avons pas analysé de façon spécifique cette question, mais lorsque nous procédons à nos vérifications des comptes publics, nous voyons quelles sont les dispositions existantes et comment elles sont mises en place. Dans la plupart des cas, ce sont les agents eux-mêmes qui devraient pouvoir déterminer dans quelles mesures les créances sont recouvrables.

Je pense qu'il faut bien admettre qu'il y aura toujours des cas où il faudra radier des dettes, étant donné les montants en cause, et il est d'ailleurs bon que l'Agence a entrepris délibérément de fermer des comptes afin d'éviter de continuer à tenter de percevoir des créances alors qu'il est tout à fait évident qu'elles seront toujours irrécouvrables. L'année en question, c'est ce qu'on a délibérément essayé de faire, et vous constaterez que les radiations totalisent un montant beaucoup plus élevé cette année-là que les autres années, précisément parce que l'Agence s'était délibérément employée à essayer de fermer une fois pour toutes certains de ces comptes.

Quant à la question plus précise que vous me posez, je crains de ne pouvoir y répondre.

• (1230)

**M. Mike Lake:** Très bien. À l'heure actuelle, il y a ces 18 milliards de dollars, dont 4,7 milliards semblent définitivement irrécouvrables. Est-ce bien cela?

**Mme Sheila Fraser:** Il s'agit de 18 milliards de dollars en comptes non contestés. Il y a également 6 milliards de dollars en comptes contestés et pour lesquels, comme quelqu'un l'a déjà mentionné, aucune action de recouvrement ne peut être entreprise étant donné qu'ils font l'objet d'avis de cotisation ou d'appels devant les tribunaux.

**M. Mike Lake:** Très bien. Sur ces 18 milliards de dollars qui ne sont pas contestés, comme on peut le supposer, et je fais le calcul, il y a je crois 4,7 milliards de dollars que nous considérons comme vraisemblablement irrécouvrables. Est-ce à peu près cela?

**Mme Sheila Fraser:** C'est ce qui est prévu au titre des créances douteuses. C'est ce qui a été inscrit à ce titre. C'est bien cela.

**M. Mike Lake:** Il me semble pourtant qu'il s'agit là d'un problème qui avait déjà été mis de l'avant il y a 12 ans lorsqu'on avait signalé les problèmes inhérents au système, l'information insuffisante et tous les autres problèmes qui entravent le ministère.

J'aurais une autre question à poser au sujet de ces 18 milliards de dollars. Ce chiffre comprend-il les sommes qui ont disparu de l'écran radar après l'échéance de 10 ans dont nous parlions un peu plus tôt?

Vous semblez me dire que non.

**M. Guy Proulx:** Les sommes qui sont pour l'essentiel irrécouvrables parce qu'il s'agit de créances qui remontent à plus de 10 ans devraient être radiées, ou encore inscrites comme créances douteuses, ce qui les rend donc irrécouvrables.

**M. Mike Lake:** Si j'ai bien compris, en plus de ces 18 milliards de dollars, il y a également un montant...des montants que nous avons en fait radiés, n'est-ce pas?

**M. Guy Proulx:** C'est cela. Avec le temps, dans le système fiscal, les créances qui sont radiées — par exemple, dans le cas des faillites — ne peuvent être ressuscitées. Elles sont radiées une fois pour toutes, et n'oublions pas qu'il y a environ 60 000 cas de faillite chaque année.

Les Canadiens sont endettés auprès de leurs créanciers et du fisc, et ils se prévalent ainsi de ces dispositions législatives. Leurs créances sont radiées, elles ont disparu. Elles ne se retrouvent pas dans ces 18 milliards de dollars. Les 18 milliards de dollars représentent ce que nous considérons comme des créances recouvrables dûment inscrites ou qui appellent un suivi. En outre, sur ces 18 milliards de dollars, il y a environ 4 milliards de dollars qui risquent selon nous d'être irrécouvrables. Par exemple, l'année où nous avons fait notre blitz sur l'élément comptabilité de la chose,

nous avons radié et fermé tout un cas de comptes qui, à toutes fins pratiques, ne figurent plus dans nos livres.

Par contre, il y a quelque chose à savoir au sujet des comptes qui sont radiés pour une raison autre qu'une faillite. Si le débiteur redevient un jour solvable, nous pouvons ressusciter ces comptes. Nous pouvons le faire à partir du moment où le contribuable en défaut redevient solvable.

**M. Mike Lake:** Mais pas après 10 ans.

**M. Guy Proulx:** Non, pas après 10 ans.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Lake.

Nous passons maintenant à M. Christopherson, qui aura cinq minutes.

**M. David Christopherson:** Merci, monsieur le président.

Pour gagner du temps, au lieu d'utiliser cinq minutes pour le plaisir de la chose, j'aimerais savoir s'il ne serait pas possible de soumettre une motion. C'est quelque chose que je vous propose, monsieur le président, et si vous l'acceptez, je serais tout à fait disposé à accepter des amendements favorables sans qu'il soit nécessaire de les soumettre de façon officielle.

C'est simplement un point de départ. À votre intention, donc, monsieur Sweet, vous constaterez je crois que cela ne concerne que le plan de vision, et vous voudrez peut-être songer à la possibilité de le modifier, voire de présenter vous-même une motion afin de reprendre les autres recommandations, étant donné qu'elles sont distinctes. Ceci concerne spécifiquement les grandes lignes de la vision.

Alors je m'essaye. Je propose que l'Agence du revenu du Canada fasse rapport au Comité permanent des comptes publics pour le 30 septembre 2006 de l'état d'avancement du plan de l'Agence en ce qui a trait sa vision pour 2010. Le comité demande plus précisément à l'Agence — et là j'intégrerai les termes qu'on trouve dans la dernière phrase de l'exposé de la vérificatrice générale, au point 12, en commençant par « l'Agence ». Cela dirait expressément que le comité demande à l'Agence de nous fournir un plan d'action et un échéancier détaillés pour concrétiser sa vision pour 2010 et de nous fournir également des rapports d'étape à intervalles réguliers. Cette partie-là émane expressément de la vérificatrice générale.

**Le président:** Très bien, la motion est donc déposée. Nous pouvons en délibérer.

Monsieur Williams, je pense que vous avez quelque chose à dire.

**M. John Williams (Edmonton—St. Albert, PCC):** Je pense que c'est une bonne motion. Le problème n'est pas nouveau, de sorte que nous pourrions nous en saisir immédiatement.

Par contre, monsieur Christopherson, je pense qu'il faudrait intégrer les indicateurs qui leur permettrait de supposer qu'ils réussissent ou non.

• (1235)

**M. David Christopherson:** J'accepte cela comme étant un amendement favorable.

**Le président:** Très bien.

**Une voix:** Pourriez-vous lire la motion ainsi modifiée?

**M. David Christopherson:** Eh bien, je vais vous la lire, et John interviendra là où il faut : que l'Agence du revenu du Canada fasse rapport au Comité permanent des comptes publics pour le...

**M. Marc Lemay:** Un instant, plus lentement.



**M. David Christopherson:** Ça c'est la partie initiale, c'est la partie facile.

**M. Marc Lemay:** Mais allez-y doucement pour l'interprète.

**M. David Christopherson:** Très bien, pour l'interprète je vais ralentir.

**M. Marc Lemay:** Merci beaucoup.

**M. David Christopherson:** Je vous en prie.

On dirait donc que l'Agence du revenu du Canada fait rapport au Comité permanent des comptes publics d'ici le 30 septembre 2006 au sujet de la vision de l'Agence 2010. Le comité demande plus précisément à l'Agence de présenter un plan d'action détaillé...

**M. John Williams:** Assorti d'indicateurs de rendement.

**M. David Christopherson:** Nous y voilà.

Madame la greffière, avez-vous pris cela?

**Le président:** Est-ce que tout le monde est d'accord?

C'est l'impression que j'ai. Poursuivez.

**M. David Christopherson:** Très bien, madame la greffière, j'ai le reste du texte, si vous avez ceci: et d'un échéancier, ainsi que des rapports d'étape soumis à intervalles réguliers.

**M. John Williams:** Il faudrait plutôt dire « au comité et au vérificateur général ».

**M. David Christopherson:** D'accord, et de fournir au comité et au vérificateur général des rapports d'étape à intervalles réguliers.

**Le président:** Madame Fraser.

**Mme Sheila Fraser:** On nous avait demandé combien de temps il nous fallait pour reprendre la vérification. Je vais promettre au comité que, lorsque nous aurons la chronologie établie par l'Agence, nous vous dirons quand nous prévoyons rouvrir le dossier pour faire une vérification de suivi — mais cela dépendra de la chronologie de l'Agence.

**M. David Christopherson:** De mieux en mieux. Je vous remercie.

**Le président:** Nous avons entendu le texte de la motion après modification, et nous en avons délibéré. Y a-t-il d'autres interventions?

(La motion est adoptée.)

**M. David Christopherson:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** C'est moi qui vous remercie, monsieur Christopherson.

Madame Ratansi, vous avez cinq minutes.

**Mme Yasmin Ratansi:** J'aurais deux petites questions.

À la page 243, la vérificatrice générale constate que l'ARC avait promis de faire en sorte que les créances fiscales en souffrance demeurent inférieures à un certain niveau et de recouvrer un montant déterminé, mais malgré ses efforts, les créances fiscales en souffrance ont augmenté de 88 p. 100. Il y a donc un écart. À combien se chiffrent en moyenne les créances en souffrance? Combien y a-t-il de débiteurs et combien doit en moyenne un débiteur au fisc?

**M. Guy Proulx:** Il y a les particuliers, il y a les entreprises, il y a la TPS et il y a les sociétés.

**Mme Yasmin Ratansi:** Eh bien, particuliers, sociétés, peu importe — les entités. Avez-vous une idée du nombre d'entités qui sont endettées auprès de vous?

**M. Guy Proulx:** Environ trois millions.

**Mme Yasmin Ratansi:** Il y a donc trois millions de comptes en souffrance.

**M. Guy Proulx:** Ce sont des particuliers, des comptes TPS, des comptes d'entreprises, des comptes d'employeurs...

**Mme Yasmin Ratansi:** Très bien.

Au paragraphe 8.4, page 239, on peut lire que vous percevez les impôts pour le compte de toutes les provinces hormis le Québec, et que vous versez à chaque province le montant total que vous avez ainsi cotisé. Avez-vous, dans le cadre de ces créances fiscales en souffrance, des problèmes ayant trait à l'impôt des entreprises, ou au contraire vous concentrez-vous surtout et exclusivement sur les créances fiscales des particuliers?

**M. Guy Proulx:** En vertu de l'accord de perception fiscale signé entre les provinces et le gouvernement fédéral, les provinces qui ont conservé l'administration de l'impôt sur les sociétés — l'Ontario, par exemple — font leur propre gestion, mais pour toutes les autres avec lesquelles nous avons des ententes de perception d'impôt, surtout pour les particuliers, puisque c'est le problème le plus courant, les montants sont versés aux provinces en fonction de la cotisation. Le fédéral éponge les pénalités, l'intérêt et les coûts de la radiation. Chaque année, le cycle prend fin et il y a un rapprochement des comptes afin de déterminer ce qui sera versé mensuellement ou ajusté rétroactivement.

**Mme Yasmin Ratansi:** Est-ce que cela fait partie de la dette? S'il vous en revient 500 \$ et que vous ne percevez que 300 \$, où se retrouvent les 200 \$?

**M. Guy Proulx:** Dans la radiation.

• (1240)

**Mme Yasmin Ratansi:** Dans la radiation.

**M. Guy Proulx:** Si la dette combinée fédérale-provinciale est de 500 \$, et nous en percevons 300 \$, la province reçoit la valeur nominale, et le fédéral éponge la perte de 200 \$.

**Mme Yasmin Ratansi:** Voici ma dernière question. Vous avez une marge de 26,1 p. 100 pour les créances douteuses. S'agit-il d'une marge de sécurité acceptable? S'agit-il d'un point repère?

Je pose la question parce que les hôpitaux ne révèlent jamais leur niveau de risque. On nous dit que dix créances sont acceptables. Vu la taille de l'Agence, quel est votre point repère pour les créances douteuses?

**M. Guy Proulx:** Je vais retourner en arrière, au moment où le gouvernement a décidé d'adopter la compatibilité d'exercice intégrale. À l'époque, les créances douteuses étaient plus ou moins représentées par une note dans les livres, parce que le gouvernement pratiquait une comptabilité de caisse. Tenir compte des créances douteuses... Je pense que nous l'avons fait pour la première fois en 2002, et c'était tout un défi puisqu'il fallait investir du temps et des efforts pour évaluer la possibilité de récupérer ces montants. Chaque année, le BVG revoit la méthodologie afin de savoir si l'évaluation est exacte.

Nous n'avons pas toujours été très proactifs au chapitre des créances douteuses. C'est une question de priorité, et nous y consacrons beaucoup de temps afin d'arriver à une valeur qui soit la plus exacte possible.

**Le président:** Monsieur Baker.

**M. William Baker:** Pour revenir à votre exemple des 500 \$ que l'Agence doit percevoir, nous versons à la province la valeur du montant en vertu de l'accord de perception fiscale. La province reçoit immédiatement les 500 \$. Bien entendu, si seulement 300 \$ sont versés au départ, il faut d'abord ouvrir un compte débiteur pour ce contribuable et se prévaloir de tous les outils qui nous sont disponibles. Nous essayons de réduire ou d'éliminer les 200 \$. De l'intérêt et des pénalités peuvent parfois s'accumuler et ces paiements sont versés au gouvernement fédéral.

Essentiellement, nous avons une entente avec les provinces pour gérer sans frais leurs impôts et tout paiement se fait en fonction de la cotisation. C'est une bonne affaire pour les provinces, parce qu'au bout du compte, il est dans l'intérêt du pays et de notre économie de n'avoir qu'une seule administration fiscale pour alléger le fardeau de la conformité.

**Le président:** Désolé, madame Ratansi; vous avez dépassé vos cinq minutes.

Monsieur Williams, vous avez cinq minutes.

**M. John Williams:** Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, je dirai qu'en épongeant toute la dette et en assainissant vos dossiers pendant une période ininterrompue d'expansion économique... Nous constatons que la dette fiscale augmente constamment. C'est quand même inquiétant, puisque lorsque l'économie traversera une période difficile, vous aurez sans doute des ennuis, car les montants à percevoir iront en augmentant. Avez-vous réfléchi à ce que vous allez faire?

**M. Guy Proulx:** Il n'est pas toujours possible de savoir pourquoi les contribuables ne paient pas leur dette.

**M. John Williams:** Non, je vous ai demandé si vous avez un plan pour faire face à cette situation en cas de récession, oui ou non?

**M. Guy Proulx:** Pour une récession comme telle?

**M. John Williams:** Oui.

**M. Guy Proulx:** Cela fait partie des facteurs qui entrent en ligne de compte. Nous avons des projets...

**M. John Williams:** Qu'allez-vous faire si l'économie est à la baisse et si les créances augmentent?

**M. William Baker:** Nous avons l'intention, monsieur le président, d'améliorer le rendement de notre programme de perception, peu importe la situation économique.

**M. John Williams:** Donc, la réponse est non.

C'est le genre de choses qui m'inquiètent. Vous avez dit que les créances récentes sont plus faciles à percevoir que les créances qui durent depuis un certain temps; cependant, la moitié de vos créances sont anciennes. Elles sont anciennes parce que vous ne vous en êtes pas occupé dès le départ. Pourquoi avez-vous attendu aussi longtemps pour percevoir ces créances?

**M. Guy Proulx:** C'est en fonction de la possibilité pour le contribuable de rembourser ce qu'il doit.

Il y a deux types de clients: ceux qui ont la possibilité de rembourser, et ceux qui ne peuvent pas nous payer parce qu'ils n'en n'ont pas les moyens. C'est essentiellement le défi qui se pose. Pour ceux qui ont la possibilité de nous rembourser, les choses vont très bien parce que nous avons les outils qu'il nous faut pour gérer les créances. Ce sont ceux qui n'ont pas la possibilité de nous rembourser qui nous créent des maux de tête.

**M. John Williams:** Moi aussi, je vous dirais qu'il y a deux types de clients, ceux qui paient et ceux qui ne paient pas, et vous avez affaire à ceux qui ne paient pas.

Le paragraphe 8.2(6), qui traite des contribuables qui versent des acomptes provisionnels, se lit en partie comme suit : « ...ils représentent 38 p. 100 du total des impôts dus par les particuliers. Cependant, l'Agence ne possède pas, au sujet de ces contribuables, les renseignements plus détaillés qui lui permettraient de comprendre l'ampleur et les raisons de l'inobservation... »

Pourquoi ne comprenez-vous pas 38 p. 100 de votre clientèle?

**M. Guy Proulx:** Nous sommes en train de constituer des systèmes qui nous permettront de mieux gérer ce défi. Il y a plusieurs raisons pour lesquelles ces gens-là ne paient pas.

**M. John Williams:** Je sais qu'il y a plusieurs raisons. Ce que je vous dis, c'est que vous n'avez pas pris la peine de les découvrir et de les comprendre. Vous avez mentionné Equifax. Je suis convaincu que cette compagnie est bien au courant de ceux qui sont les plus aptes à payer et ceux qui ne le feront pas, et ce qu'il faut faire pour assurer le meilleur rendement. Mais vous, vous ne le savez pas.

•(1245)

**M. Guy Proulx:** Nous sommes devenus plus proactifs, et nous nous sommes mis à communiquer avec ceux qui ne versent pas leurs paiements trimestriels. Cela fonctionne assez bien, parce que nous avons adopté une approche plus proactive pour retracer les paiements.

**M. John Williams:** Mais selon la vérificatrice générale, vos comptes de perception ne sont pas informatisés, de sorte que si quelqu'un communique avec un créancier trois fois pendant la même semaine, il n'y a aucune façon pour qu'un autre employé puisse savoir ce qui a déjà été fait afin de pouvoir faire avancer le dossier. Nous sommes en 2006. Nous pouvons tout informatiser, y compris la gestion des créances fiscales. Pourquoi ne l'avez-vous pas encore fait?

**M. William Baker:** Monsieur le président, j'ai bien noté les points soulevés par le député, mais je crois que nous devons garder une certaine perspective, car, après tout, 95 p. 100 des dettes fiscales sont remboursées. Cela n'est pas le fruit du hasard; cela se produit parce que...

**M. John Williams:** Mais nous traitons ici des dettes impayées, des dettes qui sont difficilement recouvrables.

**M. William Baker:** Je veux bien le comprendre, mais quand nous nous concentrons entièrement sur les dettes impayées, nous négligeons de reconnaître le travail qui a été fait pour recouvrer les recettes. Nous ne pouvons pas ignorer tous les comptes et la façon dont ils sont gérés.

**M. John Williams:** Non, non, je ne vais pas vous permettre, monsieur Baker, de monopoliser mes cinq minutes pour dire qu'il faut reconnaître le bon travail qui a été accompli. Lorsque j'étais le président du comité, j'ai fait des compliments à l'Agence du revenu, car je reconnais que votre travail est difficile. Par contre, je crois qu'en même temps que votre agence a failli à la tâche, car la vérificatrice générale a déjà fait rapport sur ce sujet et vous n'avez pas suivi ses recommandations.

Pourquoi n'avez-vous pas fait le suivi des recommandations de la vérificatrice générale? Pourquoi n'avez-vous pas cherché à comprendre votre clientèle? On dit ici qu'« il n'existe aucun sommaire automatisé » des mesures prises par les agences de recouvrement. Pourquoi votre système n'est-il pas automatisé? Pourquoi ne disposez-vous pas de renseignements sur les diverses méthodes de recouvrement? Pourquoi n'avez-vous « pas de renseignements sur la fréquence des analyses de danger de pertes et des demandes de recouvrement préventif »? En tant qu'agence, pourquoi n'avez-vous pas la réponse à ces questions?

**M. William Baker:** Je ne peux que répéter ce que j'ai dit auparavant. Là où il y a des lacunes — que nous reconnaissons — nous élaborons des plans pour y remédier. Mais nous n'avons pas encore réglé tous les problèmes.

**M. John Williams:** Pouvons-nous donc obtenir une réponse à toutes les questions contenues dans la motion de M. Christopherson, à savoir pourquoi n'y a-t-il pas de renseignements sur les analyses de danger de perte, pourquoi il y a-t-il un manque de renseignements sur les dossiers d'insolvabilité? Votre vision répondra à ces questions, n'est-ce pas?

**M. Guy Proulx:** Oui. On a fait ces observations parce que ces renseignements ne sont pas captés par nos systèmes existants. Nous avons un plan pour capter tous ces renseignements, nous avons acheté des outils pour traiter les données, et nous sommes en train de rebâtir nos systèmes — précisément dans le but de remédier à tous les problèmes qui ont été soulevés.

Je crois que l'autre question soulevée par la vérificatrice générale est la suivante. Nous avons accompli beaucoup de progrès; mais les progrès ont été insatisfaisants. Notre défi est de relever certains défis. Je crois que la vérificatrice générale elle-même a reconnu que nous avons changé beaucoup de procédures, de procédés et de systèmes avec les moyens que nous avons à notre disposition pour améliorer la situation. Mais nous reconnaissons qu'il y a encore du travail à faire.

**Le président:** Merci, monsieur Williams. Merci, monsieur Proulx.

J'ai quelques questions au sujet de la politique gouvernementale pour vous, monsieur Baker — et peut-être pour vous aussi, monsieur Proulx.

À votre avis, les lois et règlements vous permettent-ils de bien faire votre travail? Y a-t-il des lacunes?

**M. William Baker:** Je crois que oui, monsieur le président.

Chaque année, à travers notre expérience, par exemple, à mesure que nous développerons notre vision et que nous travaillons sur nos systèmes d'information, nous pouvons identifier les besoins additionnels. La pratique courante est de les signaler au ministère des Finances, et ensuite, les modifications sont incluses dans un projet de loi omnibus modifiant la Loi de l'impôt sur le revenu ou une autre loi. Mais d'après moi, l'Agence a les outils dont elle a besoin. Mais il faut continuellement les mettre à jour.

**Le président:** Merci beaucoup.

Mon deuxième point porte sur ce que je considère comme une différence énorme dans certaines dettes fiscales, ce dont nous n'avons pas beaucoup parlé ici. En effet, nous avons une obligation fiscale, qui est évidemment une dette, mais il y a aussi la TPS, qui est en fait une retenue à la source et ne représente pas vraiment une dette. C'est de l'argent qui a été perçu par le contribuable — au nom du gouvernement canadien pour le compte du contribuable canadien — en fiducie, fiducie confiée à l'État. Quand ces sommes

ne sont pas remises, ce n'est pas en fait quelqu'un qui est insolvable, qui a disparu; c'est du vol.

Je ne vois pas de différence entre ceci et un jeune de 18 ans qui vole une station de service. Il m'est difficile de faire la distinction. Quand quelqu'un vend 100 000 \$ de marchandise, perçoit 7 000 \$ de TPS au nom du contribuable et met ça dans sa poche sans le verser à l'État, c'est en fait un vol. Je sais que vous avez une priorité civile en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, votre priorité et tout le reste, mais ce n'est pas considéré comme ce que j'estime être matière criminelle. Je pense que si c'était jugé criminel, l'attitude pourrait être différente.

Existe-t-il un outil législatif ou une procédure qui...? Qu'en pensez-vous, monsieur Proulx, monsieur Baker ou peut-être même madame la vérificatrice?

• (1250)

**M. Guy Proulx:** Les outils varient selon le type de dettes. Évidemment, aussi, la sévérité des mesures que nous appliquons varie selon la gravité du problème.

En ce qui concerne les fonds de fiducie, il y a certaines questions comme la super-priorité en cas de faillite. Nous pouvons nous attaquer personnellement aux administrateurs, etc. Nous pensons avoir un très bon rendement là-dedans parce que nous priorisons ces comptes et que nous les surveillons de près, avant qu'ils ne deviennent débiteurs. La fréquence des versements, etc.... Nous consacrons beaucoup de temps et d'effort à nous assurer que ces gens-là s'acquittent de leurs responsabilités fiduciaires avec efficacité.

Quand ils viennent à la perception, ce sont des comptes prioritaires pour nous. Nous estimons avoir un excellent rendement.

Pourrions-nous recourir à davantage de moyens? Pouvions-nous être plus efficaces si les règles étaient différentes? C'est là une toute autre question.

**Le président:** Quelqu'un veut-il ajouter quelque chose?

Si non, au nom du comité, j'aimerais vous remercier, madame Fraser, ainsi que les personnes qui vous accompagnent.

Merci beaucoup, monsieur Baker ainsi que ceux qui vous accompagnent.

J'ajouterai quelque chose. Je suis ici depuis cinq ans et demi et j'ai exercé le droit avant pendant 25 ans; je peux dire que Revenu Canada est une agence qui marche très bien. Vous êtes strict, mais vous êtes jute. C'est en tout cas ce que j'ai pu constater et je tiens à en féliciter l'Agence.

M. Baker a dit quelque chose d'important à savoir que vous, contrairement à des entreprises, ne pouvez choisir vos clients. Vous n'avez tout simplement pas le choix. Vous préféreriez ne pas avoir à traiter avec beaucoup d'entre eux mais vous n'avez pas le choix. J'ai traité avec certains d'entre eux et je les connais. Ce sont des gens avec qui il est très difficile de traiter et je vous remercie de tout ce que vous faites.

Monsieur Fitzpatrick.

**M. Brian Fitzpatrick:** Il y a une question que je voulais poser et que je n'ai pu poser. Simplement pour ma gouverne, l'économie souterraine... Avez-vous une idée du manque à gagner de votre ministère dû à l'économie souterraine?

**Le président:** Monsieur Fitzpatrick, ce n'est vraiment pas... Nous parlons ici de recouvrement des créances. C'est une question très importante, mais qui exige une discussion plus approfondie.

Avant de lever la séance, chers collègues, je vous rappelle que nous avons distribué les avis juridiques. Vous les avez et ils sont donc maintenant publics. Si nous recevons des appels des médias, nous ...

Monsieur Williams.

**M. John Williams:** Merci de ces avis juridiques, monsieur le président. Je vois ceci de Danielle Bêlisle ou de M. Morgan — je ne sais pas trop de qui : « Voici l'opinion Pigeon. Il n'y a pas eu de demande écrite ».

Peut-être pourriez-vous vous renseigner à ce sujet pour nous. Pourquoi le ministère de la Justice émet-il des avis juridiques sans que quiconque ne présente une demande écrite, quel que soit le cas? Pourquoi fait-il cela? Qu'est-ce qui le motive? Pourquoi le sous-ministre de la Justice lui-même s'est-il intéressé de si près à la question? A-t-il lu l'avis avant qu'il ne soit rendu public, alors qu'il ne s'agissait qu'une demande informelle de...

**Le président:** Mme Bloodworth vient jeudi et nous pourrions lui poser cette question.

**M. John Williams:** Peut-être pourriez-vous l'aviser à l'avance qu'elle devra y répondre.

**Le président:** Nous l'aviserons de la question en lui envoyant les autres documents pertinents. Nous lui signalerons que la question sera probablement posée jeudi.

**M. John Williams:** Et que nous voulons une réponse.

**Le président:** Je tiens de nouveau à remercier les témoins de leur comparution.

J'aimerais que les membres du comité directeur restent un instant après la réunion.

Merci beaucoup.

---







**Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes**

**Published under the authority of the Speaker of the House of Commons**

**Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :  
Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:  
<http://www.parl.gc.ca>**

---

**Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.**

**The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.**