

Date d'émission : Août 2008	Date d'entrée en vigueur : 10 juillet 2008	Agence responsable : Contrôleur général	Directive n° : 908
Chapitre : Comptabilité et contrôle des recettes			
Titre de la directive : RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU GOUVERNEMENT			

1. POLITIQUE

L'administrateur général de chaque ministère est chargé d'établir une stratégie de recouvrement des créances qui tire parti de toute la gamme des méthodes, outils et spécialistes de recouvrement disponibles. La stratégie de recouvrement doit compléter les besoins du programme et les exigences réglementaires.

Les ministères sont responsables de la collecte des montants dus à leurs services, qu'ils soient dus par des personnes ou des organisations extérieures au gouvernement, des employés ou d'autres services gouvernementaux.

Lorsque les comptes débiteurs d'un ministère sont de nature accessoire plutôt que dans le cours normal des affaires, une entente peut être négociée avec le Bureau du contrôleur général pour qu'il agisse à titre d'agent de recouvrement au nom du ministère.

2. DIRECTIVE

Chaque ministère poursuivra vigoureusement et activement le recouvrement des sommes qui lui sont dues. Cette activité utilise tous les outils et méthodes de recouvrement disponibles et appropriés aux circonstances individuelles, sous réserve de la présente directive.

Les stratégies de recouvrement doivent prévoir un traitement cohérent et équitable des débiteurs.

3. DISPOSITIONS

3.1. Responsabilités des ministères

- 3.1.1. Toutes les mesures de collecte prises par le gouvernement doivent respecter la vie privée et la confidentialité des parties

concernées.

3.1.2. Un fonctionnaire du ministère doit se voir confier la responsabilité principale du recouvrement des créances.

3.1.3. Les stratégies de recouvrement établies par les ministères doivent comporter les éléments minimums suivants :

- la capacité à produire une liste précise et chronologique de tous les montants dus au service. Dans la mesure du possible, les comptes de contrôle doivent être utilisés et équilibrés mensuellement avec le grand livre auxiliaire□;
- la capacité à produire et à remettre au débiteur, lorsque cela est justifié, des relevés périodiques (au moins mensuels) pour chaque montant dû, indiquant les détails constituant le solde et un classement chronologique du montant dû□;
- une procédure prévoyant un examen mensuel de la liste des créances anciennes par un employé ayant une autorité supérieure à celle du responsable de la gestion des créances et un examen trimestriel par la direction générale□;
- un système permettant de garantir que l'action de recouvrement est engagée à une date précoce et avant que la dette ne devienne trop importante par rapport à la capacité de paiement du débiteur□;
- une approche systématique du recouvrement, dans laquelle les niveaux supérieurs de l'autorité ministérielle interviennent à mesure que le compte vieillit□;
- un système de suivi des engagements ou promesses du débiteur ou du service□;
- un système de communication et de liaison avec le ministère des Finances pour les dossiers qui lui sont confiés, afin d'éviter les doubles emplois et de garantir le maintien d'une action de recouvrement efficace□;
- une procédure permettant de recommander la radiation des comptes pour lesquels une nouvelle mesure de recouvrement ne serait plus rentable□; et
- un mécanisme d'évaluation pour déterminer les performances de la fonction de recouvrement, y compris des indicateurs de performance qui obligent les personnes responsables des différentes fonctions à rendre des comptes.

- 3.1.4. Les ministères peuvent négocier des plans de paiement étendus avec les créanciers. Tous ces plans doivent être approuvés par l'administrateur général du service concerné. L'agent public responsable des recouvrements dans le ministère doit surveiller le plan de paiement et informer tout autre agent public ou ministère qui pourrait être impliqué dans le processus de recouvrement afin que cette action puisse être suspendue.
- 3.1.5. Les ministères doivent examiner le coût des mesures de recouvrement et peuvent décider de ne pas poursuivre ces mesures, ou de recourir à d'autres moyens, s'ils concluent que les coûts dépasseraient tout recouvrement probable. La décision de suspendre ou de cesser les mesures de recouvrement doit être entièrement documentée et les informations doivent être mises à la disposition du contrôleur général, sur demande.
- 3.1.6. Une fois que le ministère a épuisé tous les moyens dont il dispose pour recouvrer la dette, le dossier doit être transféré au ministère des Finances. Cela ne dispense pas le ministère de sa responsabilité de recouvrer la dette et tous les coûts directs des mesures de recouvrement ultérieures seront imputés au ministère, de même que toute radiation.
- 3.1.7. Les dettes interministérielles ne doivent pas être transférées au ministère des Finances mais doivent rester dans le ministère concerné.
- 3.1.8. Les ministères peuvent décider de suspendre les mesures de recouvrement s'il est prouvé que ces mesures créeraient ou aggraveraient des difficultés financières. L'approbation du contrôleur général, en consultation avec l'administrateur général du ministère concerné, est requise avant la suspension de l'action de recouvrement. Le ministère doit surveiller la suspension pour déterminer si les conditions de difficultés persistent.

3.2. Outils de recouvrement

- 3.2.1. Les outils et les méthodes de recouvrement standard mis à la disposition des ministères sont les suivants : Il s'agit d'exigences minimales et les ministères sont libres d'utiliser d'autres actions de recouvrement qui peuvent être disponibles :
- un relevé de compte périodique, indiquant l'ancienneté du montant dû et les intérêts appliqués, le cas échéant□;
 - rappel amical de l'arriéré, joint ou inclus dans le relevé périodique□;
 - un rappel plus sérieux du montant dû, joint ou inclus dans le

- relevé périodique□;
- une lettre du gestionnaire du programme ou de la principale personne de contact du gouvernement, demandant le paiement et décrivant les actions futures envisagées, le cas échéant□;
 - appel téléphonique, et/ou courrier électronique, des cadres supérieurs du service à leurs pairs de l'organisation débitrice, si le montant le justifie.
- 3.2.2. Les outils supplémentaires à la disposition du gouvernement sont les suivants :
- la retenue sur salaire des employés du gouvernement□;
 - compensation avec les sommes dues aux débiteurs par le gouvernement□;
 - le recours à des agences de recouvrement extérieures□;
 - des actions en justice devant les tribunaux□; et
 - compensation avec les remboursements d'impôt sur le revenu disponibles grâce à un accord entre l'Agence du revenu du Canada et le gouvernement.
- 3.2.3. Les ministères doivent se servir des outils énumérés aux points 3.2.1 et 3.2.2 ci-dessus qu'ils jugent nécessaires et appropriées dans les circonstances entourant chaque montant dû. Les actions énumérées au point 3.2.2 ci-dessus sont considérées comme nécessaires et appropriées dans les circonstances entourant chaque montant dû. 3.2.2 sera réalisée avec l'aide du ministère des Finances.
- 3.2.4. Les outils de recouvrement énumérés au point 3.2.2 ci-dessus ne doivent pas être utilisés pour les dettes dues par d'autres ministères ou d'autres gouvernements.
- 3.2.5. Le ministère des Finances poursuivra avec vigueur le recouvrement des comptes qui lui ont été transférés et utilisera tous les outils de recouvrement dont il dispose.
- 3.2.6. Le ministère des Finances peut renvoyer les dossiers aux ministères, avec des suggestions de mesures de recouvrement supplémentaires, dans les cas où il considère que des mesures sont disponibles pour les ministères qui n'ont pas été explorés.
- 3.2.7. Toute action impliquant des retenues sur le salaire des employés doit se conformer aux dispositions du manuel des ressources humaines.

- 3.2.8. L'approbation de l'administrateur général du ministère concerné et du sous-ministre des Finances est nécessaire avant de recourir à des agences de recouvrement, d'engager une action en justice ou de procéder à une compensation avec l'impôt sur le revenu dû. Le ministère de la Justice doit être consulté avant d'engager une action en justice.
- 3.2.9. Dans les cas où des agences de recouvrement ou des actions de compensation ont été engagées et où le compte est payé en totalité, l'action de recouvrement doit être Immédiate arrêtée. Tout trop-payé perçu doit être restitué rapidement.
- 3.2.10. Les employés impliqués dans les actions de recouvrement doivent s'assurer que toutes les mesures de recouvrement possibles ont été prises avant que les dispositions de la *Loi sur la prescription* n'entre en vigueur. La disposition fondamentale de cette loi est que les mesures de recouvrement ne peuvent pas être prises après six ans à compter de la dernière des deux dates suivantes :
- la création de la dette□;
 - la découverte de la fraude□;
 - le dernier paiement sur le compte□; ou
 - la dernière reconnaissance écrite par le débiteur de l'existence de la dette.

Pour les dettes foncières (loyers, baux, hypothèques, notamment), le délai est de 10 ans. Les ministères doivent consulter le ministère de la Justice si l'application de cette loi devient un facteur de recouvrement.

3.3. Archives

- 3.3.1. Les ministères doivent conserver des dossiers entièrement documentés contenant des preuves écrites de toutes les mesures de recouvrement prises. Ce dossier contiendra, au minimum, les éléments suivants
- des preuves claires établissant la dette□;
 - des copies de toute la correspondance, y compris les courriels, entre le service et le débiteur traitant de la dette□;
 - montants en souffrance auprès d'autres ministères ou d'autres gouvernements.
 - un relevé de toutes les activités sur le compte, y compris les paiements, les intérêts, les ajustements ou les annulations, notamment□;

- des notes de service concernant tous les appels téléphoniques ou communications verbales avec le débiteur, indiquant la date, les parties concernées et la nature de la discussion□; et tous les autres documents pertinents qui aideraient à recouvrer le compte.
- 3.3.2. Les ministères doivent soumettre un rapport annuel au contrôleur général de tous les montants qui sont en souffrance depuis plus de 90 jours et qui n'ont pas été transférés au ministère des Finances. Ce rapport doit indiquer les mesures de recouvrement prises et les mesures prévues à l'avenir. Ce rapport doit être soumis dans les 90 jours suivant la fin de l'année.