Guide pour l'élaboration d'une charte du contribuable

mai 2009

GUIDE POUR L'ÉLABORATION D'UNE CHARTE DU CONTRIBUABLE

SOMMAIRE

SOMMAIRE **1**

PREMIÈRE PARTIE **2**

1.1 INTRODUCTION 2
1.2 BÉNÉFICES D'UNE CHARTE 2
1.3 SOURCES 3
1.4 PRINCIPES 3
1.5 VALEURS 4

DEUXIÈME PARTIE – DROITS DU CONTRIBUABLE **5**

2.1 INFORMATION, ASSISTANCE ET ÉCOUTE 5
2.2 SERVICE DE QUALITÉ 5
2.3 PAIEMENT DU MONTANT DÉTERMINÉ SELON LA VALEUR LA PLUS BASSE 6
2.4 ACCÈS À L'INFORMATION SUR SA SITUATION FISCALE 6
2.5 RESPECT DE LA VIE PRIVÉE 7
2.6 CONFIDENTIALITÉ ET SECRET FISCAL 7
2.7 RECOURS 7

TROISIÈME PARTIE – OBLIGATIONS DU CONTRIBUABLE **8**

3.1 CIVISME FISCAL 8
3.2 HONNÊTETÉ 8
3.3 COOPÉRATION 8
3.4 RENSEIGNEMENTS EXACTS ET DOCUMENTS COMPLETS DANS LES DÉLAIS PRÉVUS 9
3.5 TENUE ET CONSERVATION DES DOCUMENTS COMPTABLES, PIÈCES JUSTIFICATIVES ET FICHIERS INFORMATIQUES 9
3.6 PAIEMENT DES IMPÔTS ET DES TAXES DANS LES DÉLAIS PRESCRITS 9

QUATRIÈME PARTIE – ENGAGEMENTS DE L'ADMINISTRATION FISCALE **10**

4.1 SENSIBILISATION DES CONTRIBUABLES ET DES AGENTS 10
4.2 NORMES DE SERVICE 11
4.3 CODE DE DÉONTOLOGIE 12
4.4 TRAITEMENT DES PLAINTES 12

CINQUIÈME PARTIE – RECOMMANDATIONS À LA HIÉRARCHIE **13**

ANNEXE « A » MODÈLE DE CHARTE DU CONTRIBUABLE 16
ANNEXE « B » FICHES PRATIQUES 38
ANNEXE « C » QUESTIONNAIRE 54
ANNEXE « D » SYNTHÈSE DES QUESTIONNAIRES 62
ANNEXE « E » LISTE DES PARTICIPANTS 78

PREMIÈRE PARTIE

1.1 INTRODUCTION

Lors de la réunion de l'Assemblée générale du Centre de Rencontres et d'Études des Dirigeants des Administrations Fiscales (CREDAF) tenue à Cotonou, au Bénin, le 18 février 2008, un groupe de travail a été chargé d'élaborer un modèle de charte du contribuable.

Le groupe de travail, présidé par M. Dionké Diarra, Directeur général des Impôts du Mali, et co-animé par Mme Jeannine Desbiens, Directrice d'un Bureau des services fiscaux de l'Agence du revenu du Canada, s'est réuni à deux reprises pour trois jours consécutifs : en novembre 2008, à Bujumbura (Burundi), puis à Ottawa (Canada) en mars 2009, pour finaliser les travaux.

Ce groupe de travail, très engagé, propose dans le présent guide un modèle de charte du contribuable et partage plusieurs informations sur les éléments qui régissent les relations entre l'administration fiscale et les contribuables citoyens.

Ce guide comprend un bref rappel des bénéfices d'une charte du contribuable. Il présente les sources, principes et valeurs constituant les fondements des droits et obligations du contribuable recensés par le groupe de travail. Plusieurs énoncés sont proposés pour appuyer chacun de ces droits et obligations.

Ce guide aborde aussi l'importance des engagements de l'administration fiscale en termes d'actions concrètes touchant la sensibilisation des contribuables et des agents, les normes de service, le code ou guide de déontologie et le traitement des plaintes.

Le développement et la mise en œuvre d'une charte comportent des défis importants. Quelques conseils et recommandations sont formulés et des cas pratiques sont joints en annexe pour faciliter la tâche aux administrations fiscales.

En annexe également, se trouvent le questionnaire qui a permis de réunir des informations et des documents sur la situation existante dans les pays membres du CREDAF, la synthèse des réponses obtenues ainsi que la liste des membres du groupe de travail et collaborateurs.

1.2 BÉNÉFICES D'UNE CHARTE

Plusieurs pays ont adopté une charte du contribuable ou une « déclaration » indiquant les droits ou les droits et obligations du contribuable. Généralement, ce ne sont pas des documents juridiques en soi, mais ils rendent publics les droits et obligations existants, ce qui contribue positivement au civisme fiscal. La charte renforce la légitimité de l'impôt tout comme elle reconnaît la bonne foi présumée du contribuable qui remplit ses obligations. Alors que la « charte du contribuable vérifié » s'applique lorsque le contribuable fait l'objet d'un contrôle, la « charte du contribuable » s'adresse à l'ensemble des contribuables.

Différentes raisons amènent les pays à se doter d'une charte du contribuable, telles que les priorités et orientations gouvernementales, la responsabilisation de l'administration fiscale envers la population et les élus, la promotion des valeurs comme l'équité et le respect des droits du contribuable, l'amélioration de la qualité des services et la mobilisation du personnel.

La charte permet d'informer les contribuables non seulement sur leurs droits, mais aussi sur leurs obligations, selon l'approche retenue. Elle peut les renseigner sur les services offerts et les normes de service, tout comme sur l'obligation de coopérer et de payer les impôts dus dans les délais prévus.

La charte a un caractère public et renforce la confiance réciproque entre l'administration fiscale et les contribuables. Elle crée les conditions pour des changements de comportement de part et d'autre.

1.3 SOURCES

Les droits et les obligations des contribuables tirent leur origine de la Constitution, des lois, des ordonnances, des conventions, décrets et autres arrêtés, ainsi que de diverses dispositions administratives qui régissent les rapports entre les membres d'une société. Les principaux textes répertoriés par les administrations fiscales du CREDAF sont les suivants :

- Déclaration universelle des droits de l'homme
- Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen
- Charte des droits et libertés, Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, Charte Africaine des Droits de l'Homme et des Peuples, Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales
- Documents juridiques (Constitution, lois, traités, conventions fiscales, arrêtés, codes fiscaux, Code général des impôts et taxes, etc.)
- Documents administratifs (Charte du contribuable, déclaration de service, normes, guides, instructions, livre de procédures fiscales, circulaires, décisions et tout autre document de portée générale)

1.4 PRINCIPES

De façon générale, les administrations publiques sont régies par certains grands principes, notamment le respect de la Constitution et des lois, l'intérêt public, le service aux citoyens et le traitement équitable. D'autres principes constituent des fondements propres aux administrations fiscales :

- Le système déclaratif (observation volontaire)
- Le civisme fiscal
- La légitimité de l'impôt
- La présomption d'honnêteté ou de bonne foi
- Le droit de recours

1.5 VALEURS

Les valeurs représentent un cadre de croyances et de convictions qui motivent les comportements et qui aident à orienter les choix à exercer entre différentes lignes de conduite. La liste qui suit confirme les valeurs reconnues et préconisées dans les pays membres du CREDAF et est accompagnée d'une brève définition rédigée par les participants au groupe de travail.

- **Collaboration** — Fait de travailler efficacement avec un ou plusieurs autres à une œuvre commune.
- **Considération** — Attention particulière que l'on porte à quelqu'un.
- **Courtoisie** — Civilité, politesse.
- **Écoute** — Fait de tenir compte de l'autre et de lui prêter attention.
- **Équité** — Sentiment de justice naturelle et spontanée, fondée sur la reconnaissance des droits de chacun.
- **Esprit d'équipe** — Solidarité dans la poursuite d'un objectif commun.
- **Impartialité** — Absence de parti pris, conduite généralement associée à la neutralité, l'équité, l'objectivité, la notion de justice.
- **Intégrité** — Qualité d'une personne qui est d'une honnêteté rigoureuse et qui n'est pas sujette à corruption, quelles que soient les circonstances.
- **Loyauté** — Engagement ferme et dévouement sans faille envers une personne, une institution ou une cause.
- **Neutralité** — Voir impartialité.
- **Professionnalisme** — Fait d'exercer son travail, son métier avec compétence et maîtrise.
- **Respect** — Sentiment qui porte à traiter quelqu'un avec considération et qui dissuade de porter atteinte à quelque chose.
- **Secret professionnel** — Obligation faite aux agents de l'administration fiscale ainsi qu'à toute autre personne intervenant dans le cadre de la procédure fiscale, de garder, en dehors de l'exercice de leurs fonctions, le secret le plus absolu au sujet des faits, renseignements et documents dont ils ont connaissance à cette occasion.
- **Simplicité** — Facilité de compréhension et d'application d'une législation ou d'une procédure.
- **Transparence** — Disponibilité d'une information complète sur un processus, une opération ou une activité.

DEUXIÈME PARTIE – DROITS DU CONTRIBUABLE

Lors de discussions en sous-groupes et en plénières, les participants au groupe de travail ont examiné les droits du contribuable et ont retenu différents énoncés pouvant être utilisés comme guide lors de l'élaboration d'une charte du contribuable. Ceux-ci ont été regroupés sous les sept droits suivants du contribuable :

- Information, assistance et écoute
- Service de qualité
- Paiement du montant déterminé selon la valeur la plus basse
- Accès à l'information sur sa situation fiscale
- Respect de la vie privée
- Confidentialité et secret fiscal
- Recours

2.1 INFORMATION, ASSISTANCE ET ÉCOUTE

Le contribuable a le droit :

1. d'obtenir des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns sur la fiscalité.
2. de connaître l'interprétation que l'administration fiscale fait de la loi.
3. d'obtenir des renseignements sur les modalités d'établissement de l'impôt.
4. d'être informé de ses droits incluant les droits de recours.
5. de s'attendre à ce que l'administration fiscale l'aide à comprendre et à remplir ses obligations par divers moyens (site Web, lignes téléphoniques, accueil, dépliants d'information, guides, etc.).
6. d'être représenté ou assisté par le conseil de son choix.
7. de solliciter auprès de l'administration fiscale un échéancier de règlement ou un paiement échelonné de sa dette fiscale.
8. de s'attendre à ce que l'administration fiscale simplifie les procédures et évite les coûts inutiles.
9. de suggérer à l'administration fiscale des aménagements ou des modifications à la loi fiscale.
10. d'avoir accès à la charte du contribuable.

2.2 SERVICE DE QUALITÉ

Le contribuable a le droit :

1. d'être traité avec respect, courtoisie et considération.
2. de recevoir les services dans un langage clair et simple.
3. de recevoir les services dans le respect strict des dispositions constitutionnelles et légales régissant l'emploi des langues en matière administrative.

4. de recevoir des renseignements gratuitement.
5. de recevoir des services dans des délais raisonnables.
6. d'être servi par des fonctionnaires compétents.
7. d'être traité de façon impartiale et de s'attendre à une application uniforme de la loi ou du code.
8. de s'attendre à une publication ou un affichage des normes de service.
9. de s'attendre à une prompte mise en garde contre des pratiques douteuses, voire frauduleuses, utilisées par des tiers.
10. de se plaindre de la qualité des services et d'obtenir des explications**.**
11. de s'attendre à ce que l'administration fiscale fasse un rapport de ses activités.

2.3 PAIEMENT DU MONTANT DÉTERMINÉ SELON LA VALEUR LA PLUS BASSE

Le contribuable a le droit :

1. de payer seulement ce qui est exigé par la loi, sans plus, en raison de sa situation personnelle, de son revenu ou de son patrimoine.
2. de bénéficier des crédits d'impôt qui lui reviennent.
3. d'être remboursé des trop-perçus d'impôt qui lui reviennent.
4. d'être informé des déductions et réductions auxquelles il a droit.
5. de recevoir des intérêts moratoires dans les cas prévus par la loi.

2.4 ACCÈS À L'INFORMATION SUR SA SITUATION FISCALE

Le contribuable a le droit :

1. d'être informé des conséquences fiscales de ses actions**.**
2. de demander des éclaircissements à l'administration fiscale sur son dossier.
3. de consulter son dossier fiscal selon les procédures établies.
4. de recevoir à l'avance un avis précisant l'objet, la période et la nature des contrôles.
5. d'être informé, lors de la première intervention, des exigences de l'administration fiscale.
6. de demander le report de la première intervention et d'obtenir le délai nécessaire pour préparer son dossier.
7. de s'attendre à une limitation de la durée de la vérification de comptabilité.
8. de se prévaloir, sauf exception, d'une limitation de la possibilité de renouveler un contrôle fiscal sur les mêmes périodes.
9. de demander, sous certaines conditions, que le contrôle se déroule en dehors de l'entreprise.

Les points 4 à 9 sont suggérés dans les administrations où il n'y a pas de « charte du contribuable vérifié ».

2.5 RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Le contribuable a le droit :

1. de s'attendre à ce que les enquêtes le concernant portent uniquement sur le respect de ses obligations fiscales et la sincérité de ses déclarations.
2. de s'attendre à ce que l'administration fiscale ne s'immisce pas dans sa vie privée si ce n'est que dans les conditions prévues par les lois ou règlements.
3. de s'attendre à ce que l'administration fiscale ne procède à des perquisitions de résidence ou de locaux commerciaux que de façon encadrée et avec le consentement du contribuable, ou avec un mandat approprié.
4. de s'attendre à ce que l'administration fiscale ne demande que les renseignements nécessaires à la détermination du montant approprié des impôts exigibles.
5. de s'attendre à ce que l'administration fiscale applique des règles strictes pour l'obtention de renseignements auprès de tiers.

2.6 CONFIDENTIALITÉ ET SECRET FISCAL

Le contribuable a le droit :

1. de s'attendre à ce que l'administration fiscale n'utilise ni ne divulgue aucun renseignement personnel ni données financières, sauf dans les cas prévus par la loi.
2. de s'attendre à ce que seuls les agents de l'administration fiscale habilités puissent avoir accès aux renseignements ou fichiers informatiques utiles à l'application de la loi.
3. de s'attendre à ce que les agents des impôts soient tenus, sauf exceptions prévues par la loi, de garder secrets les renseignements, de quelque nature que ce soit, recueillis dans l'exercice de leurs fonctions.

2.7 RECOURS

Le contribuable a le droit :

1. de contester les décisions prises par l'administration fiscale dans les conditions prévues par la loi.
2. d'être informé des voies et modalités d'exercice des droits de recours.
3. de demander le réexamen de son dossier s'il croit que l'administration fiscale a mal interprété les faits ou commis une erreur d'application de la loi et des procédures.
4. de s'attendre à ce que sa réclamation soit traitée dans un délai raisonnable.
5. de s'attendre à ce que le réexamen de son dossier soit un examen effectué de façon exhaustive, professionnelle et impartiale, par un agent autre que celui qui a pris part à la décision initiale.
6. de demander, dans les conditions prévues par la loi, la suspension du paiement des montants en litige en attendant la décision définitive faisant suite au réexamen de sa situation fiscale.
7. de recevoir des décisions motivées en cas de rejet partiel ou total de sa réclamation.

TROISIÈME PARTIE – OBLIGATIONS DU CONTRIBUABLE

Lors de discussions en sous-groupes et en plénières, les participants au groupe de travail ont examiné les obligations du contribuable et ont retenu différents énoncés pouvant être utilisés comme guide lors de l'élaboration d'une charte du contribuable. Ceux-ci ont été regroupés sous les six obligations ci-après du contribuable :

- Civisme fiscal
- Honnêteté
- Coopération
- Renseignements exacts et documents complets dans les délais prévus
- Tenue et conservation des documents comptables, pièces justificatives et fichiers informatiques
- Paiement des impôts et des taxes dans les délais prescrits

3.1 CIVISME FISCAL

Le contribuable a l'obligation :

1. de se faire connaître de l'administration fiscale.
2. de s'informer et de reconnaître la légitimité de l'impôt et du contrôle fiscal.
3. de faire preuve de diligence pour le respect de ses obligations fiscales.
4. de s'informer des avantages du respect et des conséquences du non-respect des obligations fiscales.

3.2 HONNÊTETÉ

Le contribuable a l'obligation :

1. de fournir des renseignements sincères et exacts dans les délais prescrits.
2. de souscrire des déclarations sincères et complètes sans aucune dissimulation ni manœuvre frauduleuse.
3. de demander seulement les déductions, remboursements et crédits pour les montants auxquels il a droit.
4. de répondre à toute demande de renseignements de façon précise et loyale.
5. d'expliquer avec exactitude, en toutes circonstances, tous les faits et actes ayant une incidence sur sa situation fiscale.

3.3 COOPÉRATION

Le contribuable a l'obligation :

1. de coopérer avec les agents de l'administration fiscale et de les traiter avec courtoisie, égard et respect.
2. de présenter, dans les délais, les documents ou pièces demandés par l'administration fiscale.

3. de faciliter l'accès aux résidences et locaux professionnels, dans les conditions prévues par la loi.
4. de recevoir le courrier fiscal ou en accuser réception sans réticence et d'en prendre connaissance dans un délai raisonnable.
5. de ne pas utiliser de manœuvres dilatoires.
6. d'accepter comme conséquences les sanctions légales en cas de non-respect de ses obligations fiscales.

3.4 RENSEIGNEMENTS EXACTS ET DOCUMENTS COMPLETS DANS LES DÉLAIS PRÉVUS

Le contribuable a l'obligation :

1. de souscrire les déclarations et produire les documents requis dans les délais prescrits.
2. de fournir des renseignements complets et exacts dans les formes et délais prescrits.
3. d'informer l'administration fiscale des changements intervenus dans sa situation personnelle ou professionnelle, tels que l'ouverture d'une entreprise, les changements d'adresse, les changements de situation, la cessation des activités, etc.

3.5 TENUE ET CONSERVATION DES DOCUMENTS COMPTABLES, PIÈCES JUSTIFICATIVES ET FICHIERS INFORMATIQUES

Le contribuable a l'obligation :

1. de tenir et conserver les livres et documents comptables ou supports informatiques prescrits par la loi, conformément aux délais légaux.
2. de mettre à la disposition de l'administration fiscale les livres, documents comptables ou supports informatiques nécessaires au contrôle fiscal.
3. de conserver dans le délai légal toute documentation relative aux analyses, à la programmation et à l'exploitation des supports informatisés et, si requise, la mettre à la disposition de l'administration fiscale.

3.6 PAIEMENT DES IMPÔTS ET DES TAXES DANS LES DÉLAIS PRESCRITS

Le contribuable a l'obligation :

1. de payer le montant total des impôts dus dans les délais prescrits.
2. de payer le montant total de la dette fiscale y compris les pénalités éventuelles.
3. de convenir et respecter le plan de règlement de sa dette fiscale dans le cadre d'un échéancier ou d'un paiement échelonné accordé par l'autorité habilitée.
4. de procéder aux retenues à la source prévues par la loi et reverser les sommes y afférentes.

QUATRIÈME PARTIE – ENGAGEMENTS DE L'ADMINISTRATION FISCALE

Les engagements de l'administration fiscale envers les droits et les obligations des contribuables se retrouvent dans différents documents, notamment le Plan stratégique, le Code des impôts, le Livre des procédures fiscales, les publications et le Code de conduite des agents.

Les administrations fiscales membres du CREDAF ayant répondu au questionnaire relatif à la charte du contribuable affirment avoir un engagement envers les valeurs d'équité et d'impartialité. L'intégrité et la transparence sont également d'autres valeurs importantes préconisées, tout comme l'honnêteté, le professionnalisme, la collaboration, la discrétion (réserve et secret professionnel), le respect et un service de qualité.

Divers mécanismes s'inscrivent dans la démarche de développement, de communication et de renforcement des engagements de l'administration fiscale. Le groupe de travail en a privilégié quatre :

- La sensibilisation des contribuables et des agents.
- L'adoption de normes de service.
- L'instauration d'un code ou guide de déontologie.
- Le traitement efficace des plaintes sur la qualité du service.

4.1 SENSIBILISATION DES CONTRIBUABLES ET DES AGENTS

Les trois moyens retenus par le groupe de travail comme étant les plus efficaces pour concrétiser les engagements de l'administration fiscale **à l`égard des contribuables** sont :

- La Charte du contribuable.
- La mise en place et le respect des normes de service.
- Une stratégie de communication externe (Internet, presse, médias, etc.).

Toujours dans le respect des valeurs et des procédures et dans un esprit d'éducation civique, d'autres actions sont suggérées :

- L'affirmation des engagements politiques par l'autorité de tutelle.
- La définition d'engagements en matière de qualité de service.
- La communication des normes de service et des résultats.
- La réalisation de sondages d'opinion par un auditeur externe.
- L'instauration de comités d'usagers (particuliers et professionnels).

Les moyens les plus efficaces, selon le groupe de travail, pour sensibiliser **les agents** aux engagements de l'administration fiscale sont :

- La formation et le professionnalisme (par exemple, séminaires, modules et supports pédagogiques, groupes de travail et ateliers).
- Le respect du code ou du guide de déontologie.
- La communication interne (par exemple, notes et instructions de service adaptées, journal interne).

Les agents appuient les engagements de l'administration en respectant les valeurs, normes et procédures et en adhérant aux engagements de qualité de service en matière de disponibilité, d'écoute ou d'accueil.

D'autres actions reliées au **contrôle interne** sont également suggérées comme leviers permettant de concrétiser les engagements de l'administration fiscale :

- La coordination de la mise en œuvre de normes de qualité.
- L'adoption d'indicateurs de performance mesurables.
- L'exécution de mesures internes de la qualité de service.
- L'application de sanctions liées au non-respect du code ou du guide de déontologie.
- L'instauration d'un système de reconnaissance (récompenses, distinctions et prix d'excellence).

4.2 NORMES DE SERVICE

L'adoption de normes de service et d'indicateurs de performance est reconnue comme moyen d'améliorer la qualité du service et comme moteur du progrès souhaité.

Les moyens utilisés pour communiquer les normes de service aux contribuables sont variés : inscription dans la charte du contribuable ou tout autre document, affichage dans les locaux et sur Internet, messages au téléphone et à l'accueil, et actions de communication.

Au niveau des modalités de diffusion des normes de service dans la charte du contribuable ou tout autre document, différentes possibilités s'offrent. Il y a d'abord l'inscription d'une mention relative à l'existence de normes de service et à l'engagement de l'administration fiscale à les respecter dans la charte elle-même ou tout autre document.

Vient ensuite la possibilité d'inclure des normes de service dans la charte ou tout autre document. Cette approche améliore généralement la qualité des prestations offertes aux usagers et l'avantage réside dans l'utilisation d'un seul document appelé « charte ». Toutefois, eu égard à la diversité des normes et au risque d'alourdissement de la charte, il est préférable que les normes intégrées à la charte, ou tout autre document, soient peu nombreuses et conformes aux objectifs du service, tout en étant réalistes et mesurables. Elles devraient toucher à la qualité des services fournis aux usagers dans le cadre des relations habituelles avec l'administration : conditions de l'accueil (par exemple, plages d'ouverture des bureaux et d'accès aux services téléphoniques), délais de réponse aux demandes et délais de traitement, information des contribuables, etc.

Une autre possibilité est tout simplement l'ajout d'un document ou d'un guide en annexe à la charte.

Quel que soit le mode de diffusion choisi, deux autres facteurs de succès pourront supporter la démarche :

- La sensibilisation des agents (formation, instructions de service, lettres circulaires, notes d'orientation, évaluation annuelle de la performance, contrôle interne, etc.).
- La publication des résultats (rapport annuel de performance, site Web).

4.3 CODE DE DÉONTOLOGIE

Le comportement exemplaire des agents (écoute, équité, probité, etc.) est la contrepartie naturelle du respect de leurs obligations par les contribuables.

Quelques administrations fiscales des pays membres du CREDAF disposent d'un code ou d'un guide de déontologie qui leur est spécifique. À défaut d'un tel code, les obligations en matière de déontologie sont notifiées dans divers documents : code de bonne conduite, code ou guide de déontologie applicable à tous les agents des services publics de l'État, statut général de la fonction publique, textes légaux, Charte du contribuable, instructions, notes de services, etc.

Les spécificités du secteur fiscal justifient la mise en place d'un code ou guide de déontologie propre à l'administration fiscale et cela, même s'il existe un code ou guide plus général dans l'administration publique.

4.4 TRAITEMENT DES PLAINTES

Les principales plaintes ou observations formulées par les contribuables sur la qualité des services rendus par l'administration ou ses agents se rapportent au non-respect des procédures, au comportement des agents, à la qualité des informations fournies, à la lenteur des réponses ou des procédures.

De façon générale, les contribuables peuvent se plaindre en s'adressant à un responsable hiérarchique ou en utilisant une boîte à suggestions. Les plaintes reçues sont traitées oralement ou par écrit.

Peu d'administrations fiscales prennent des mesures spécifiques pour informer les contribuables sur la façon de déposer une plainte. Rares sont celles qui ont mis en place des mécanismes précis pour l'enregistrement, l'analyse et le traitement des plaintes sur le service.

Plusieurs moyens sont susceptibles d'être utilisés pour **informer les contribuables des procédures à suivre pour déposer une plainte.** On note l'inscription d'une mention dans la charte du contribuable et le code des impôts, la publicité dans les médias, l'affichage dans les locaux administratifs et sur Internet, la mise en place d'un registre dans les services d'accueil, l'élaboration et la diffusion de brochures et de dépliants, la tenue de rencontres avec des associations, syndicats professionnels et comités d'usagers, et l'installation d'une ligne téléphonique dédiée aux plaintes.

De plus, divers mécanismes peuvent permettre d'améliorer l'**analyse et le traitement des plaintes** : la désignation d'un représentant « qualité » dans les services, le choix du bon niveau hiérarchique pour l'examen des plaintes, la sensibilisation des agents chargés de les traiter, la mise en place d'un comité d'analyse, l'enregistrement des plaintes, la prise rapide de contact avec le contribuable, l'analyse des causes et la typologie des plaintes, la prise de mesures correctives appropriées (par exemple, formation, récompenses, sanctions) et la réalisation de sondages pour évaluer les progrès.

Les **délais de traitement** des plaintes pourraient être améliorés par certaines mesures, notamment l'établissement d'objectifs et de normes de service, le relevé quotidien des registres et boîtes à idées, et la prise en charge de cette mission par les chefs de service.

Plusieurs pays ont déjà un **médiateur, un ombudsman ou un organisme de conciliation** pour le traitement des plaintes sur le service dans l'administration publique. La mise en place d'un médiateur, d'un conciliateur propre à l'administration fiscale, s'avère un mécanisme supplémentaire et pourrait favoriser l'amélioration recherchée.

CINQUIÈME PARTIE – RECOMMANDATIONS À LA HIÉRARCHIE

Les administrations fiscales ont en commun un système déclaratif basé sur la souscription volontaire, c'est-à-dire que les contribuables s'acquittent volontairement et spontanément de leurs obligations fiscales. Généralement, les affirmations suivantes sont reconnues :

- *un contribuable bien informé qui comprend ses obligations et à qui l'on reconnaît la présomption d'honnêteté se conforme davantage à celles-ci;*

- *la reconnaissance de la légitimité de l'impôt et le civisme fiscal améliorent la* ***souscription volontaire****;*

- *la* ***souscription volontaire*** *contribue à l'augmentation des recettes et à la diminution des coûts d'exploitation pour l'administration fiscale.*

Les leçons tirées de l'expérience vécue par d'autres pays et la volonté d'instaurer une charte crédible nous amènent à formuler dix recommandations et conseils :

1. L'environnement politique, le cadre législatif, la culture et les pratiques administratives varient d'un pays à l'autre, chaque administration fiscale doit donc déterminer ce qui est le plus approprié dans le **contexte** qui lui est propre. Il est important qu'elle prenne en considération les contraintes budgétaires et l'état d'avancement de la modernisation de ses structures.

2. Chaque administration fiscale doit déterminer le **type de charte du contribuable** qui lui convient. Il peut s'agir d'une **charte légiférée** qui ne contiendra que des énoncés statutaires ou d'une **charte administrative,** qui pourra comprendre à la fois des énoncés statutaires et des énoncés administratifs. Les processus d'élaboration, de mise en place et de mise à jour d'une charte administrative sont plus flexibles et occasionnent généralement des coûts moins élevés. De plus, une charte administrative permet d'aborder des éléments portant sur le service, notamment la courtoisie qui ne peut être légiférée.

3. Les administrations fiscales ont des priorités qui diffèrent. Il est important que les **objectifs recherchés** par l'instauration d'une charte soient bien définis. Dans un premier temps, certaines administrations voudront peut-être se limiter à promouvoir le civisme fiscal et communiquer les droits et obligations des contribuables. D'autres seront prêtes à aller plus loin pour s'assurer du respect de ces mêmes droits et obligations et préciseront alors certains mécanismes mis en place, par exemple les services offerts, les normes de service, les processus de recours et de plaintes.

4. Nous ne recommandons pas d'attendre la **situation idéale** ou un niveau optimal avant de diffuser une charte. Au contraire, les administrations fiscales doivent miser sur leurs forces, sans toutefois ignorer leurs vulnérabilités. Elles doivent se rappeler que la charte est un engagement et saisir cette occasion pour hiérarchiser les **améliorations requises**.

5. Étant donné que plusieurs facteurs peuvent influencer le niveau de succès lors de l'introduction d'une charte, nous suggérons aux administrations fiscales de réfléchir aux **conditions qui favoriseront une mise en œuvre réussie et le respect de la charte.** Sans être exhaustifs, nous suggérons à la hiérarchie une réflexion à l'aide des questions suivantes :

   - Y-a-t-il une volonté politique?
   - Devons-nous proposer des réformes législatives ou règlementaires?
   - Avons-nous recensé les principaux droits et obligations?
   - Sommes-nous prêts à les faire respecter?
   - Quel est le niveau de qualité des services offerts?

- Devons-nous moderniser nos structures, nos systèmes?
- Devons-nous revoir et simplifier nos procédures?
- Le comportement de nos agents est-il professionnel tant à l'accueil que lors des contrôles?
- Leurs conditions de travail sont-elles satisfaisantes?
- Les agents reçoivent-ils l'encadrement nécessaire?
- Avons-nous besoin d'un plan d'amélioration des services?
- Devons-nous instaurer un code de déontologie?
- Devons-nous prévoir de la formation?
- Avons-nous en place un mécanisme de réception et de traitement des plaintes?
- Avons-nous les moyens matériels et humains de nos objectifs?
- Avons-nous à faire face à de la résistance interne et externe?
- Quelle est la perception du public?

6. Une **stratégie de consultation interne et externe** fait partie des étapes essentielles dans le processus d'élaboration et de mise en œuvre d'une charte du contribuable. La planification et la tenue de consultations permet de valider le contenu proposé de la charte et de prendre en considération les préoccupations émises par les contribuables, leurs représentants et les employés de l'administration fiscale. L'analyse des résultats des consultations permet de formuler des recommandations qui facilitent la mise en œuvre de la charte du contribuable.

7. L'administration fiscale doit prévoir une **stratégie de communication externe** qui comporte des objectifs clairs et mesurables et qui tient compte des clientèles cibles (particuliers, entreprises, employeurs). Les messages doivent être adaptés, par exemple, aux particuliers, aux entreprises, et véhiculés par les moyens les plus appropriés : affiches, encarts, séminaires, etc., pour les rejoindre.

8. Une **stratégie de communication interne** à l'intention des cadres et des agents s'avère importante pour mobiliser le personnel et accroître la responsabilisation à tous les niveaux. L'administration fiscale doit déterminer le rôle qu'elle veut confier à ses cadres et s'assurer qu'ils ont les habiletés et les connaissances requises pour présenter l'information ou pour former les agents. Les étapes sont essentiellement les mêmes qu'à l'externe, soit : définition d'objectifs clairs et mesurables, identification des clientèles cibles, choix des messages et des moyens de communication les plus susceptibles de favoriser l'appropriation à tous les niveaux. La communication en personne devrait être privilégiée lorsque cela est possible.

9. Il ne faut pas négliger les **besoins de formation** et tenir pour acquis que tous les cadres et les agents vont comprendre le contenu de la charte du contribuable, y adhérer et l'appliquer. L'efficacité de la formation dépendra des objectifs que chaque administration fiscale se sera donnés et du niveau d'implication qui sera suscité à tous les niveaux. Encore là, une stratégie appropriée et réaliste devrait être développée afin de maximiser l'impact positif de la mise en œuvre de la charte du contribuable.

10. Finalement, nous croyons que toutes les recommandations et suggestions précitées devraient faire partie d'un **plan d'action global** visant l'élaboration et la mise en œuvre de la charte du contribuable. Un tel plan d'action devrait reprendre les éléments traités et comporter une évaluation des coûts prévus car aucune administration fiscale ne dispose d'un budget illimité. Nous croyons également qu'il est important d'avoir une bonne lecture de l'environnement lors de l'établissement du calendrier des activités afin de bénéficier des évènements prévus ou prévisibles qui pourraient favoriser ou, au contraire, retarder la mise en œuvre de la charte du contribuable. Les meilleures stratégies et les plans d'action les plus efficaces sont ceux que l'on peut réaliser.

****

ANNEXE « A »
MODÈLE DE CHARTE DU CONTRIBUABLE

Modèle de charte du contribuable

CREDAF

Droits et obligations

Équité – Intégrité – Professionnalisme

mai 2009

ANNEXE A

Modèle de charte du contribuable

Préambule

Une administration qui vous informe et vous offre un service de qualité

Un contribuable citoyen

Une administration qui respecte les personnes et les droits

Un contribuable coopératif

Une administration équitable

Un contribuable loyal

Préambule

Les relations entre les contribuables et l'administration trouvent leur fondement dans la déclaration (...citer la déclaration en vigueur).

Le principe de l'impôt est légitime.
Le citoyen consent à l'impôt.
Les contribuables sont égaux devant l'impôt.

Le prélèvement fiscal correspond au montant à payer par le citoyen et par les entreprises pour les services divers que l'État rend à l'ensemble de la collectivité.

En règle générale, l'impôt est établi à partir des éléments fournis par les contribuables dans des déclarations remises à l'administration. C'est le principe du « système déclaratif ». Dans un tel système, une présomption d'exactitude est liée à la déclaration du contribuable.

Les contribuables ont le droit de bénéficier des avantages fiscaux prévus par la loi. Chacun doit payer seulement ce qui est exigé par la loi, sans plus, en raison de sa situation personnelle, de son revenu ou de son patrimoine.

Pour aider le contribuable à remplir ses obligations, l'administration fiscale s'efforce de simplifier les procédures, de les rendre plus claires, tout en évitant les coûts inutiles. Elle a pour souci d'apporter son appui au contribuable, de l'aider à comprendre et remplir ses obligations par divers moyens.

En contrepartie, l'État attend de chaque contribuable qu'il respecte ses devoirs de citoyen responsable. L'administration fiscale s'assurera au moyen de contrôles de l'authenticité, de l'exactitude et de la sincérité des éléments déclarés.

Le contrôle permet de lutter contre la fraude et d'assurer l'équité entre les contribuables. Le contribuable contrôlé doit pouvoir se faire entendre, manifester son désaccord éventuel et défendre ses arguments.

Payer l'impôt ne doit pas être perçu comme une contrainte malgré les mesures fiscales qui sont nombreuses, complexes et évolutives.

Les contribuables ont des droits qui sont autant d'obligations pour l'administration fiscale.

De son côté, l'administration fiscale rend compte de son action en toute transparence; ses objectifs pour un service de qualité ou ses normes de service sont publiés ou affichés, tout comme ses résultats.

Le respect et la confiance réciproques sont de l'intérêt de tous.

Gagnons ensemble en trouvant le juste équilibre, à savoir :

- une administration responsable au service des usagers, dans une relation fondée sur des valeurs fondamentales : l'équité, l'intégrité et le professionnalisme;

- des usagers responsables qui respectent leurs devoirs de citoyens.

Une administration qui vous informe et vous offre un service de qualité

L'USAGER AU COEUR DE NOTRE ORGANISATION

Nous avons un devoir de présence et d'accompagnement auprès de vous, et mettons tout en œuvre pour rendre l'impôt plus facile pour tous. Nous vous garantissons un traitement équitable et un service rapide et efficace.

Nous nous engageons à améliorer la qualité des services rendus aux contribuables. Notre objectif est de nous organiser en fonction de vos attentes et, chaque fois que c'est possible, de vous proposer un interlocuteur qui sera à votre écoute pour toutes les questions concernant votre dossier fiscal.

Nous vous traitons avec respect, courtoisie et considération.
Votre interlocuteur est identifié et disponible pour toutes les questions ayant trait à la fiscalité.

Nous vous offrons des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. Nous vous informons des modalités d'application des avantages fiscaux et, le cas échéant, des déductions et réductions auxquelles vous avez droit.

Nous vous offrons les services dans le respect strict des dispositions constitutionnelles et légales régissant l'emploi des langues en matière administrative. Nous utilisons un langage clair et simple pour nous adresser à vous.

Nous nous engageons à ce que vous receviez les services dans des délais raisonnables. Les normes de service liées à un service de qualité sont publiées ou affichées.

Nous vous mettons en garde contre des pratiques douteuses, voire frauduleuses, utilisées par des tiers.

À VOTRE SERVICE, DES MOYENS MODERNES DE COMMUNICATION

Nous nous engageons à vous aider à comprendre et remplir vos obligations par divers moyens de communication.

Nos services accueillent le public de ... (Indiquer les périodes déterminées par l'administration fiscale), dans des conditions assurant la confidentialité des échanges. Si vous le souhaitez, vous pouvez prendre rendez-vous avec un agent.

Pour vous aider, des dépliants, guides pratiques, formulaires ou notices d'information sont mis à votre disposition.

Le site Internet de l'administration fiscale, www..., vous offre des informations fiscales générales et vous présente l'actualité fiscale.

Nous répondons à vos courriers en moins de (indiquer le délai adapté). Si le sujet est complexe et qu'un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous en informons par une lettre d'attente dans le même délai.

Un service téléphonique ... (Indiquer les services offerts) est offert pour répondre à vos questions. Vous pouvez ainsi être informé, même anonymement si vous le souhaitez, des possibilités offertes par la législation, afin d'éclairer vos choix ou vous informer d'un dispositif récent.

Si vous ne vous êtes pas adressé au bon service, votre demande est transmise au service compétent.

À VOTRE ÉCOUTE AU QUOTIDIEN

Nous vous informons de vos droits, y compris les droits de recours. À ce titre, la charte du contribuable est accessible à tous.

Chaque cas est particulier et traité comme tel. Nous revoyons si nécessaire votre situation et nous changeons sans délai de position lorsque nous nous sommes trompés.

Vous avez le droit de vous plaindre de la qualité de nos services et d'obtenir des explications.

Vous pouvez nous suggérer des aménagements ou des modifications à la loi fiscale et faire des propositions pour le meilleur fonctionnement des services.

Un contribuable citoyen

VOUS RECONNAISSEZ LA LÉGITIMITÉ DE L'IMPÔT ET VOUS ÊTES CONSCIENT DE VOS OBLIGATIONS

Vous respectez la loi et les règles de droit.

Pour mieux connaître vos obligations, vous vous informez des avantages du respect et des conséquences du non-respect des obligations fiscales.

Vous participez à l'intérêt général en consentant à l'impôt. Vous ne vous soustrayez pas à vos obligations. Vous vous faites connaître de l'administration fiscale pour recevoir votre identifiant fiscal.

Vous acceptez le contrôle fiscal comme le moyen d'assurer l'égalité de tous devant l'impôt et comme la contrepartie du système déclaratif.

VOUS DÉPOSEZ VOS DÉCLARATIONS DANS LES DÉLAIS

Vous faites preuve de diligence pour le respect de vos obligations fiscales. Vous les accomplissez spontanément.

Si vous ne recevez pas votre formulaire de déclaration à temps, vous prenez contact avec le service des impôts.

Vous souscrivez des déclarations sincères et complètes et vous produisez les documents requis dans les délais prescrits.

VOUS ACQUITTEZ VOS IMPÔTS AUX DATES PRÉVUES

Vous respectez les échéances prévues et vous prenez vos dispositions pour que le paiement des impôts dus soit effectué dans les délais prescrits.

Vous acquittez le montant total de votre dette fiscale y compris les pénalités éventuelles. Au besoin, vous convenez et respectez le plan de règlement de votre dette fiscale dans le cadre d'un échéancier ou d'un paiement échelonné accordé par l'autorité habilitée.

Vous procédez aux retenues à la source prévues par la loi, si vous en êtes redevable, et vous reversez les sommes y afférentes.

VOUS ÊTES RÉACTIF

Vous recevez le courrier fiscal ou en accusez réception sans réticence et vous en prenez connaissance sans tarder.

Vous informez l'administration fiscale des changements intervenus dans votre situation personnelle ou professionnelle, tels que l'ouverture d'une entreprise, les changements d'adresse, les changements de situation, la cessation d'activités, etc.

Une administration qui respecte les personnes et les droits

VOTRE BONNE FOI EST PRÉSUMÉE

Vous bénéficiez d'une présomption de bonne foi pour autant que vous respectiez les dispositions légales. A priori, l'administration fiscale ne remet pas en doute votre honnêteté. Ainsi, toutes vos déclarations fiscales sont présumées complètes et exactes.

Si l'administration fiscale estime que votre déclaration est irrégulière, inexacte ou incomplète, elle doit le démontrer. C'est pourquoi nous avons l'obligation de motiver les propositions de rectification que nous vous adressons.

En cas de retard dans le dépôt de votre déclaration ou dans le paiement de votre impôt, l'administration vous relancera. Vous pourrez alors procéder à la régularisation de votre situation.

Vous avez aussi la possibilité de régulariser spontanément votre situation fiscale.

VOUS AVEZ DROIT À LA SÉCURITÉ JURIDIQUE

Les prises de position de l'administration fiscale dans des textes à caractère général, ainsi que dans les courriers qu'elle vous adresse et qui concernent votre situation particulière, l'engagent.

Vous pouvez interroger l'administration, par courrier ou courriel, car vous avez le droit de connaître l'interprétation qu'elle fait de la loi et vous recevrez une réponse détaillée et claire dans le respect strict des dispositions légales.

VOS DROITS SONT DÉFINIS ET GARANTIS PAR LA LOI

La loi définit l'essentiel de vos droits et garanties, notamment à l'occasion d'un contrôle fiscal. Vous avez le droit de recevoir à l'avance un avis précisant l'objet, la période et la nature du contrôle.

Vous avez le droit d'être représenté ou assisté par le conseil de votre choix.

Vous avez le droit de rencontrer le supérieur hiérarchique de l'agent chargé du dossier ou du contrôle.

Vous avez droit à une procédure contradictoire. Vous aurez alors la latitude de répondre aux propositions de rectification de l'administration.

Si vous n'avez pas satisfait à vos obligations fiscales (déclaratives et/ou comptables), l'une des procédures d'office s'appliquera à vous.

Nous vous informons de vos droits, incluant les droits de recours, même en matière d'imposition d'office.

Pour mieux vous informer de vos droits en matière de contrôle, un document appelé « La charte du contribuable vérifié », ou tout document en tenant lieu, est élaboré par l'administration fiscale.

Vous bénéficiez par ailleurs de garanties en matière de régimes dérogatoires dès lors que vous remplissez les conditions d'application définies par la loi.

VOUS POUVEZ CONTESTER NOS POSITIONS

Si vous estimez que votre situation fiscale n'a pas été appréciée convenablement, vous pouvez contester les décisions ou positions prises par l'administration fiscale dans les conditions prévues par la loi.

Nous vous informons des voies et modalités d'exercice des droits de recours.

En cas de contrôle, la motivation des rectifications proposées doit être explicite et exprimée en langage clair. Elle doit s'appuyer sur le rappel de la règle de droit, mais aussi sur une analyse approfondie et clairement exposée des circonstances de fait.

De la même façon, la réponse de l'administration aux observations du contribuable doit être motivée et complète.

Quand un document a été évoqué par l'administration, vous pouvez, sauf exception, en obtenir communication.

Vous pouvez demander le réexamen de votre dossier et présenter vos arguments. Vous avez droit à un réexamen effectué de façon exhaustive, professionnelle et impartiale.

Plusieurs voies s'offrent à vous pour contester les impositions mises à votre charge. D'abord, vous pouvez saisir le supérieur hiérarchique de l'agent chargé de votre dossier ou de son contrôle. Vous pouvez ensuite adresser une réclamation écrite à l'administration fiscale, laquelle sera traitée dans un délai raisonnable. À défaut d'accord vous avez la possibilité de saisir le tribunal.

Vous pouvez par ailleurs vous adresser à un médiateur, à un ombudsman ou à tout autre organisme de conciliation pour le traitement des plaintes de service.

VOUS AVEZ LE DROIT À L'ÉCOUTE ET À LA CONSIDÉRATION

L'administration fiscale analyse vos observations, remarques et propositions et y donne suite dans un délai raisonnable.

Vous pouvez demander, dans les conditions prévues par la loi, la suspension du paiement des montants en litige en attendant la décision définitive faisant suite au réexamen de votre situation fiscale.

Vous avez le droit d'être remboursé des trop-perçus d'impôt qui vous reviennent.

VOUS AVEZ LE DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Les enquêtes vous concernant portent uniquement sur le respect de vos obligations fiscales et la sincérité de vos déclarations. L'administration fiscale ne demande que les renseignements nécessaires à la détermination du montant approprié des impôts exigibles.

Nous nous engageons à ce que l'administration fiscale ne s'immisce pas dans votre vie privée, si ce n'est que dans les conditions prévues par les lois ou règlements.

L'administration fiscale ne procède à des perquisitions de résidence ou de locaux commerciaux que de façon encadrée et avec le consentement du contribuable ou un mandat approprié.

Des règles strictes sont appliquées pour l'obtention de renseignements auprès de tiers.

LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS EST PRIMORDIALE

L'administration fiscale s'engage à n'utiliser ni divulguer aucun renseignement personnel ni données financières vous concernant, sauf dans des cas prévus par la loi.

Nous vous garantissons que seuls les agents de l'administration fiscale habilités peuvent avoir accès aux renseignements ou fichiers informatiques utiles à l'application de la loi fiscale, reçus ou détenus par nos services.

Sauf exceptions prévues par la loi, les agents des impôts sont tenus de garder secrets les renseignements, de quelque nature que ce soit, sous peine de sanctions disciplinaires et de poursuites judiciaires.

Un contribuable coopératif

Vous coopérez avec les agents de l'administration fiscale et vous les traitez avec courtoisie, égard et respect.

À L'OCCASION D'UN CONTRÔLE SUR PLACE, VOUS VOUS COMPORTEZ DE MANIÈRE RESPONSABLE AVEC LE VÉRIFICATEUR

La présence du vérificateur dans vos locaux est légitime. Il exerce sa mission dans un cadre strictement défini par la loi. Vous l'accueillez courtoisement et vous lui offrez de bonnes conditions de travail. Vous lui présentez les principales caractéristiques techniques et économiques de votre activité ainsi que les informations utiles à la connaissance de votre entreprise.

VOUS CONTRIBUEZ AU BON DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS

Vous lui précisez votre mode d'organisation comptable et de gestion et le dispositif de contrôle interne que vous avez éventuellement mis en place.

Vous l'informez dès que possible de toute précision ou tout renseignement susceptible de lui apporter des éclaircissements et de lui éviter des travaux inutiles.

Vous présentez, dans les délais, l'ensemble des documents ou pièces demandés par l'administration fiscale. Vous mettez à sa disposition les livres, documents comptables ou supports informatiques nécessaires au contrôle fiscal et, si cela est possible, vous lui laissez le libre accès à ces documents.

Vous lui facilitez l'accès aux résidences et locaux professionnels, dans les conditions prévues par la loi.

Lorsque vous vous faites représenter par un conseil, vous conservez la faculté de rencontrer le vérificateur et vous vous tenez informé de l'avancement de ses travaux.

Vous n'utilisez pas de manœuvres dilatoires.

VOUS ASSUMEZ VOS RESPONSABILITÉS

Vous tenez et conservez les livres et documents comptables ou supports informatiques prescrits par la loi, conformément aux délais légaux.

Vous conservez dans le délai légal toute documentation relative aux analyses, à la programmation et à l'exploitation des supports informatisés et, si elle est requise, la mettez à la disposition de l'administration fiscale.

Vous acceptez les sanctions légales en cas de non-respect de vos obligations fiscales.

Une administration équitable

NOUS APPLIQUONS LA LOI AVEC NEUTRALITÉ

Vous êtes servi par des fonctionnaires compétents.

Votre interlocuteur bénéficie d'une formation technique constamment mise à jour dans les domaines très diversifiés de la fiscalité. C'est un agent compétent pour gérer votre dossier et apporter des réponses aux questions que vous vous posez. Il fait partie d'une équipe et peut, si le sujet est complexe, recourir à des experts pour vous apporter la meilleure réponse possible.

Vous êtes traité de façon impartiale et vous pouvez vous attendre à une application uniforme de la législation. Nous appliquons les textes fiscaux avec discernement et apprécions les situations avec impartialité, réalisme et cohérence.

Nous vous informons des conséquences fiscales de vos actions et de vos décisions. Vous pouvez vous attendre à ce que l'administration fiscale vous fournisse des informations sur votre dossier fiscal dans les limites prévues par la loi.

NOUS TENONS COMPTE DE VOS DIFFICULTÉS

Nous examinons avec attention les situations particulièrement difficiles. Vous pouvez solliciter auprès de l'administration fiscale un échéancier de règlement ou un paiement échelonné de votre dette fiscale.

VOUS NE RESTEZ PAS DANS L'INCERTITUDE

Lors d'un contrôle, vous pouvez recevoir une demande d'information ou de fourniture de pièces. Vous serez informé de la suite réservée à votre dossier. Vous pouvez nous demander des éclaircissements sur votre dossier fiscal et le consulter selon les procédures établies. Le vérificateur peut aussi vous éclairer sur vos obligations et vos droits et vous apporter une information relative à un sujet fiscal.

NOUS RECHERCHONS L'ÉQUILIBRE DANS NOS RELATIONS AVEC VOUS

Quand nous vous demandons une information, nous respectons les délais légaux pour vous permettre de répondre.

Quand une vérification générale ne se justifie pas, l'administration procède à des contrôles ciblés (soit sur un impôt, soit sur un exercice, soit sur un point particulier) et limite ainsi le temps de présence du vérificateur dans l'entreprise.

Vous pouvez recevoir des intérêts moratoires, si cela est prévu par la loi.

Un contribuable loyal

VOS DÉCLARATIONS SONT SINCÈRES ET COMPLÈTES

Vous souscrivez des déclarations sincères et complètes, sans aucune dissimulation ni manœuvre frauduleuse. Par exemple, si vous êtes entrepreneur, vous utilisez des logiciels qui assurent la conformité des écritures comptables.

Vous fournissez des renseignements complets et exacts dans les formes et les délais prescrits. Ce que vous déclarez est susceptible d'être examiné. Si l'administration vous demande une information, elle est nécessaire pour compléter votre dossier. Vous répondez de façon précise et loyale.

Vous nous signalez les erreurs que vous détectez dans votre imposition.

Si vous avez fait l'objet d'une rectification, vous ne contestez les impositions que si vous les estimez injustifiées. Vous n'utilisez pas la réclamation pour « gagner du temps », ni aucune autre manœuvre dilatoire.

VOUS EXPOSEZ VOTRE SITUATION RÉELLE

Toutes vos déclarations doivent correspondre à la réalité. Vous demandez seulement les déductions, remboursements et crédits pour les montants auxquels vous avez droit.

Vous expliquez avec exactitude, en toutes circonstances, tous les faits et actes ayant une incidence sur votre situation fiscale.

Si vous sollicitez un examen gracieux de votre situation afin que nous tenions compte de vos difficultés, vous exposez tous les faits avec loyauté. Vous fournissez tous les éléments utiles à la bonne appréciation de votre cas, sans omission ni déformation de la réalité.

ANNEXE A

ANNEXE « B »
FICHES PRATIQUES

Fiches pratiques

Table des matières

Droits du contribuable :

Fiche N° 1

2.1 Information, assistance et écoute 39

Fiche N° 2

2.2 Service de qualité 40

Fiche N° 3

2.3 Paiement du montant déterminé selon la valeur la plus basse 41

Fiche N° 4

2.4 Accès à l'information sur sa situation fiscale 42

Fiche N° 5

2.5 Respect de la vie privée 43

Fiche N° 6

2.6 Confidentialité et secret fiscal 44

Fiche N°7

2.7 Recours 45

Obligations du contribuable:

Fiche N° 8

3.1 Civisme fiscal 46

Fiche N° 9

3.2 Honnêteté 47

Fiche N° 10

3.3 Coopération 48

Fiche N° 11

3.4 Renseignements exacts et documents complets dans les délais prévus 49

Fiche N° 12

3.5 Tenue et conservation des documents comptables, pièces justificatives et fichiers informatiques 50

Fiche N° 13

3.6 Paiement des impôts et des taxes dans les délais prescrits 51

Fiche N° 1
2.1 Information, assistance et écoute

1 – Définition sous forme d'énoncés
1. Le contribuable a le droit d'obtenir des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns sur la fiscalité. 2. Le contribuable a le droit de connaître l'interprétation que l'administration fiscale fait de la loi. 3. Le contribuable a le droit d'obtenir des renseignements sur les modalités d'établissement de l'impôt. 4. Le contribuable a le droit d'être informé de ses droits incluant les droits de recours. 5. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale l'aide à comprendre et à remplir ses obligations par divers moyens (site Web, lignes téléphoniques, accueil, dépliants d'information, guides, etc.). 6. Le contribuable a le droit d'être représenté ou assisté par le conseil de son choix. 7. Le contribuable a le droit de solliciter auprès de l'administration fiscale un échéancier de règlement ou un paiement échelonné de sa dette fiscale. 8. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale simplifie les procédures et évite les coûts inutiles. 9. Le contribuable a le droit de suggérer à l'administration fiscale des aménagements ou des modifications à la loi fiscale. 10. Le contribuable a le droit d'avoir accès à la charte du contribuable.
2 – Cas pratique
Un contribuable apprend par la presse qu'une charte du contribuable est disponible. Il essaie d'en savoir plus et d'en recevoir un exemplaire. Il parle à un agent du service des impôts qui ignore l'existence de la charte. **<u>Problèmes soulevés :</u>** • Le contribuable n'a pas accès à la charte. • L'agent du service des impôts ignore l'existence de la charte. **<u>Solutions :</u>** **Le contribuable a le droit d'avoir accès à la charte du contribuable.** 1. L'administration fiscale doit s'assurer que tous ses agents sont informés de l'existence et du contenu de la charte. 2. L'agent des impôts doit indiquer au contribuable comment obtenir un exemplaire de la charte.

Fiche N° 2

2.2 Service de qualité

1 – Définition sous forme d'énoncés
1. Le contribuable a le droit d'être traité avec respect, courtoisie et considération. 2. Le contribuable a le droit de recevoir les services dans un langage clair et simple. 3. Le contribuable a le droit de recevoir les services dans le respect strict des dispositions constitutionnelles et légales régissant l'emploi des langues en matière administrative. 4. Le contribuable a le droit de recevoir des renseignements gratuitement. 5. Le contribuable a le droit de recevoir des services dans des délais raisonnables. 6. Le contribuable a le droit d'être servi par des fonctionnaires compétents. 7. Le contribuable a le droit d'être traité de façon impartiale et de s'attendre à une application uniforme de la loi ou du code. 8. Le contribuable a le droit de s'attendre à une publication ou un affichage des normes de service. 9. Le contribuable a le droit de s'attendre à une prompte mise en garde contre des pratiques douteuses, voire frauduleuses, utilisées par des tiers. 10. Le contribuable a le droit de se plaindre de la qualité des services et d'obtenir des explications. 11. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale fasse un rapport de ses activités.
2 – Cas pratique
En vue de sa participation à un appel d'offres, le contribuable a saisi l'administration fiscale pour l'obtention d'une attestation fiscale dont le délai de délivrance prévu est de 48 heures. Mais, l'attestation fiscale n'a pu être obtenue qu'avec 72 heures de retard. La non-observation du délai de délivrance de la pièce demandée a fait perdre au contribuable un important marché dont la réalisation aurait contribué à la relance de ses activités. **<u>Problème soulevé</u> :** Le contribuable demande un service qui nécessite une diligence dans son accomplissement et dont le retard dans sa réalisation lui cause un préjudice énorme. **<u>Solutions</u> :** • **Le contribuable a le droit d'être traité avec considération.** • **Le contribuable a le droit de recevoir des services dans des délais raisonnables.** • **Le contribuable a le droit de s'attendre à une publication ou un affichage des normes de service.** L'administration fiscale doit être organisée de manière à honorer ses engagements dès lors que les normes de service sont rendues publiques. L'administration fiscale devrait mettre en place un système permettant son évaluation, notamment une boîte à suggestions relevée quotidiennement ou périodiquement par le service en charge de la clientèle.

Fiche N° 3

2.3 Paiement du montant déterminé selon la valeur la plus basse

1 – Définition sous forme d'énoncés

1. Le contribuable a le droit de payer seulement ce qui est exigé par la loi, sans plus, en raison de sa situation personnelle, de son revenu ou de son patrimoine.
2. Le contribuable a le droit de bénéficier des crédits d'impôt qui lui reviennent.
3. Le contribuable a le droit d'être remboursé des trop-perçus d'impôt qui lui reviennent.
4. Le contribuable a le droit d'être informé des déductions et réductions auxquelles il a droit.
5. Le contribuable a le droit de recevoir des intérêts moratoires dans les cas prévus par la loi.

2 – Cas pratique

Un contribuable a déposé sa déclaration fiscale dans les délais prévus et a versé des impôts plus élevés que la somme due. Huit mois plus tard, le contribuable se rend compte de son erreur et demande à l'administration fiscale la restitution du montant payé en trop. L'administration fiscale ne donne pas suite à sa requête.

Problèmes soulevés :

- Le contribuable n'a pas bénéficié d'un remboursement des trop-payés d'impôt ou d'un crédit d'impôt.
- L'administration fiscale ne donne pas suite à sa requête.
- Le contribuable n'a pas reçu les intérêts moratoires prévus par la loi.

Solutions :

- **Le contribuable a le droit de payer seulement ce qui est exigé par la loi, sans plus, en raison de sa situation personnelle, de son revenu ou de son patrimoine.**
- **Le contribuable a le droit d'être remboursé des trop-perçus d'impôt qui lui reviennent.**
  L'administration fiscale aurait dû rembourser les trop-payés.
- **Le contribuable a le droit de bénéficier des crédits d'impôt qui lui reviennent.**
- **Le contribuable a le droit de recevoir des intérêts moratoires dans les cas prévus par la loi.**

Fiche N° 4

2.4 Accès à l'information sur sa situation fiscale

1 – Définition sous forme d'énoncés

1. Le contribuable a le droit d'être informé des conséquences fiscales de ses actions.
2. Le contribuable a le droit de demander des éclaircissements à l'administration fiscale sur son dossier.
3. Le contribuable a le droit de consulter son dossier fiscal selon les procédures établies.
4. Le contribuable a le droit de recevoir à l'avance un avis précisant l'objet, la période et la nature des contrôles.
5. Le contribuable a le droit d'être informé, lors de la première intervention, des exigences de l'administration fiscale.
6. Le contribuable a le droit de demander le report de la première intervention et d'obtenir le délai nécessaire pour préparer son dossier.
7. Le contribuable a le droit de s'attendre à une limitation de la durée de la vérification de comptabilité.
8. Le contribuable a le droit de se prévaloir, sauf exception, d'une limitation de la possibilité de renouveler un contrôle fiscal sur les mêmes périodes.
9. Le contribuable a le droit de demander, sous certaines conditions, que le contrôle se déroule en dehors de l'entreprise.

2 – Cas pratique

Un contribuable ayant déjà fait l'objet d'un contrôle sur place l'année dernière, a reçu un avis de l'administration fiscale indiquant qu'un nouveau contrôle serait effectué d'ici 30 jours au sein de son entreprise. Cependant, la période et la nature du contrôle n'ont pas été clairement indiquées dans l'avis de vérification.

Problèmes soulevés :

- L'administration fiscale n'a pas indiqué la période du contrôle et sa nature dans l'avis de vérification.
- L'administration fiscale n'a pas informé le contribuable de ses exigences lors d'un contrôle fiscal et n'a pas respecté toutes les garanties offertes au contribuable et définies par la loi.
- L'administration fiscale renouvelle sans motifs acceptables un contrôle sur place déjà effectué.

Solutions :

- **L'avis de contrôle aurait dû préciser l'objet, la période et la nature du contrôle.**
- **Le contribuable a le droit d'être informé, lors de la première intervention, des exigences de l'administration fiscale.**
- **Le contribuable a le droit de se prévaloir, sauf exception, d'une limitation de la possibilité de renouveler un contrôle fiscal sur les mêmes périodes.**
  En principe, l'administration fiscale ne peut pas renouveler le contrôle sur place pour la même période et pour les mêmes impôts.

Fiche N° 5
2.5 Respect de la vie privée

1 – Définition sous forme d'énoncés
1. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que les enquêtes le concernant portent uniquement sur le respect de ses obligations fiscales et la sincérité de ses déclarations. 2. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale ne s'immisce pas dans sa vie privée si ce n'est que dans les conditions prévues par les lois ou règlements. 3. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale ne procède à des perquisitions de résidence ou de locaux commerciaux que de façon encadrée et avec le consentement du contribuable, ou avec un mandat approprié. 4. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale ne demande que les renseignements nécessaires à la détermination du montant approprié des impôts exigibles. 5. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale applique des règles strictes pour l'obtention de renseignements auprès de tiers.
2 – Cas pratique
Un contribuable fait une réclamation et demande une déduction importante invoquant son état de santé en présentant un certificat médical. L'agent a des doutes et décide de communiquer directement avec le médecin du contribuable pour lui demander une copie du dossier médical. **Problèmes soulevés :** • L'agent est allé au-delà de son mandat. • Cette situation porte atteinte à l'image de l'administration fiscale car elle ne respecte pas les autres lois qui protègent les citoyens, notamment le secret médical. **Solutions :** • **Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que les enquêtes le concernant portent uniquement sur le respect de ses obligations fiscales et la sincérité de ses déclarations.** La validation du certificat médical ne nécessite pas l'obtention du dossier médical du contribuable. • **Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale applique des règles strictes pour l'obtention de renseignements auprès de tiers.**

Fiche N° 6

2.6 Confidentialité et secret fiscal

1 – Définition sous forme d'énoncés

1. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale n'utilise ni ne divulgue aucun renseignement personnel ni données financières, sauf dans les cas prévus par la loi.
2. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que seuls les agents de l'administration fiscale habilités puissent avoir accès aux renseignements ou fichiers informatiques utiles à l'application de la loi.
3. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que les agents des impôts soient tenus, sauf exceptions prévues par la loi, de garder secrets les renseignements, de quelque nature que ce soit, recueillis dans l'exercice de leurs fonctions.

2 – Cas pratique

Le Directeur comptable et financier d'une centrale pharmaceutique demande à son ami, agent des impôts, de lui communiquer les chiffres d'affaires et les résultats d'exploitation déclarés par trois autres centrales concurrentes afin de lui permettre de connaître leurs parts de marché et leurs politiques de prix. Son ami lui remet des photocopies des états financiers tirés des dossiers de ces centrales.

Problèmes soulevés :

Par ses agissements, l'agent a commis un abus de fonction et a manqué aux obligations de neutralité et de secret professionnel.

- Il s'expose à des sanctions disciplinaires.
- L'auteur de la divulgation peut être poursuivi au plan pénal, par chacune des trois centrales.
- Il porte atteinte à la bonne marche et à l'image de l'administration fiscale.

Solutions :

Refuser, sauf exceptions prévues par la loi, de donner une quelconque information sur les dossiers.

- **Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que l'administration fiscale n'utilise ni ne divulgue aucun renseignement personnel ni données financières, sauf dans les cas prévus par la loi.**
  S'interdire toute sortie ou copie de documents figurant dans les dossiers.
- **Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que seuls les agents de l'administration fiscale habilités puissent avoir accès aux renseignements ou fichiers informatiques utiles à l'application de la loi.**
  Informer le demandeur des raisons pour lesquelles il ne peut être dérogé à la règle du secret professionnel.
- **Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que les agents des impôts soient tenus, sauf exceptions prévues par la loi, de garder secrets les renseignements, de quelque nature que ce soit, recueillis dans l'exercice de leurs fonctions.**
  Être conscient des risques encourus et des dommages qui peuvent être causés.
  Se conformer strictement à la règle du secret professionnel. S'informer sur les règles de déontologie et les sanctions applicables en cas de non-respect de ces règles, plus particulièrement en cas de divulgation d'informations.

Fiche N°7
2.7 Recours

1 – Définition sous forme d'énoncés
1. Le contribuable a le droit de contester les décisions prises par l'administration fiscale dans les conditions prévues par la loi. 2. Le contribuable a le droit d'être informé des voies et modalités d'exercice des droits de recours. 3. Le contribuable a le droit de demander le réexamen de son dossier s'il croit que l'administration fiscale a mal interprété les faits ou commis une erreur d'application de la loi et des procédures. 4. Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que sa réclamation soit traitée dans un délai raisonnable. *5.* Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que le réexamen de son dossier soit un examen effectué de façon exhaustive, professionnelle et impartiale, par un agent autre que celui qui a pris part à la décision initiale. 6. Le contribuable a le droit de demander, dans les conditions prévues par la loi, la suspension du paiement des montants en litige en attendant la décision définitive faisant suite au réexamen de sa situation fiscale. 7. Le contribuable a le droit de recevoir des décisions motivées en cas de rejet partiel ou total de sa réclamation.
2 – Cas pratique
Dans le cadre du respect de ses obligations, l'entreprise a souscrit les déclarations dans les délais légaux. L'entreprise a facilité l'accès des locaux professionnels aux agents des impôts. Lors d'une vérification générale de comptabilité, il est apparu que les documents fournis à l'administration fiscale étaient incomplets et que des renseignements étaient inexacts. L'administration fiscale a effectué des redressements importants. L'entreprise est en désaccord et se demande si elle peut contester la position de l'administration fiscale. **<u>Problème soulevé :</u>** L'entreprise ne semble pas informée de son droit de recours. **<u>Solutions :</u>** • **Le contribuable a le droit de contester les décisions prises par l'administration fiscale dans les conditions prévues par la loi.** • **Le contribuable a le droit d'être informé des voies et modalités d'exercice des droits de recours.** • **Le contribuable a le droit de demander le réexamen de son dossier s'il croit que l'administration fiscale a mal interprété les faits ou commis une erreur d'application de la loi et des procédures.** • **Le contribuable a le droit de s'attendre à ce que le réexamen de son dossier soit un examen effectué de façon exhaustive, professionnelle et impartiale par un agent autre que celui qui a pris part à la décision initiale.** • **Le contribuable a le droit de demander, dans les conditions prévues par la loi, la suspension du paiement des montants en litige en attendant la décision définitive faisant suite au réexamen de sa situation fiscale.**

Fiche N° 8
3.1 Civisme fiscal

1 – Définition sous forme d'énoncés
1. Le contribuable a l'obligation de se faire connaître de l'administration fiscale. 2. Le contribuable a l'obligation de s'informer et de reconnaître la légitimité de l'impôt et du contrôle fiscal. 3. Le contribuable a l'obligation de faire preuve de diligence pour le respect de ses obligations fiscales. 4. Le contribuable a l'obligation de s'informer des avantages du respect et des conséquences du non-respect des obligations fiscales.
2 – Cas pratique
Le contribuable qui exerce une activité professionnelle indépendante pour la première fois évite de se faire immatriculer auprès du service des impôts ou du centre de formalités des entreprises. Ce contribuable espère ainsi échapper aux impôts et à toutes ses obligations déclaratives. **Problèmes soulevés :** Les risques encourus sont bien supérieurs à l'avantage tiré de cette décision : • Il se prive d'abord des conseils et de la documentation qui sont délivrés souvent aux nouveaux entrepreneurs. • Il ne peut adhérer aux procédures modernes de transmission des documents administratifs (Internet). • Il n'est pas enregistré dans les fichiers de gestion et ne reçoit pas le formulaire de déclaration. • Il ne dépose pas ses déclarations et ne paye pas ses dettes fiscales. • Il se trouve en situation d'être taxé d'office et d'être sanctionné lourdement. **Solutions :** • **Le contribuable a l'obligation de se faire connaître de l'administration fiscale.** • **Le contribuable a l'obligation de s'informer et de reconnaître la légitimité de l'impôt et du contrôle fiscal.** • **Le contribuable a l'obligation de faire preuve de diligence pour le respect de ses obligations fiscales.** • **Le contribuable a l'obligation de s'informer des avantages du respect et des conséquences du non-respect des obligations fiscales.** Ne pas oublier que les nouveaux entrepreneurs bénéficient souvent d'avantages fiscaux (exonérations, abattements) les premières années d'activités.

Fiche N° 9
3.2 Honnêteté

1 – Définition sous forme d'énoncés
1. Le contribuable a l'obligation de fournir des renseignements sincères et exacts dans les délais prescrits. 2. Le contribuable a l'obligation de souscrire des déclarations sincères et complètes sans aucune dissimulation ni manœuvre frauduleuse. 3. Le contribuable a l'obligation de demander seulement les déductions, remboursements et crédits pour les montants auxquels il a droit. 4. Le contribuable a l'obligation de répondre à toute demande de renseignements de façon précise et loyale. 5. Le contribuable a l'obligation d'expliquer avec exactitude, en toutes circonstances, tous les faits et actes ayant une incidence sur sa situation fiscale.
2 – Cas pratique
Un contribuable décide de majorer frauduleusement le montant de ses achats de marchandises au titre d'un mois donné pour améliorer temporairement sa trésorerie et obtenir une TVA déductible plus élevée, donc un important crédit de TVA. **Problèmes soulevés :** Les risques encourus sont bien supérieurs à l'avantage tiré de cette décision : • Il peut être amené à devoir justifier ses achats réels sur demande du service. • Il va devoir opérer de fausses écritures comptables. • Il va devoir s'assurer de la complicité de ses collaborateurs ou de son comptable. • S'il est découvert, il va devoir acquitter de fortes pénalités et des sanctions pénales. • Il s'expose à une vérification approfondie de sa situation. • Son comportement peut retarder les remboursements auxquels il pourrait avoir droit ultérieurement. **Solutions :** • **Le contribuable a l'obligation de souscrire des déclarations sincères et complètes sans aucune dissimulation ni manœuvre frauduleuse.** • **Le contribuable a l'obligation de demander seulement les déductions, remboursements et crédits pour les montants auxquels il a droit.** Le contribuable doit avoir une attitude honnête et sincère. En cas de difficultés, le contribuable doit prendre contact avec le service des impôts pour examiner des solutions adaptées (délais de paiement, échéanciers, etc.) et toujours déposer des déclarations sincères et exactes.

Fiche N° 10
3.3 Coopération

1 – Définition sous forme d'énoncés
1. Le contribuable a l'obligation de coopérer avec les agents de l'administration fiscale et de les traiter avec courtoisie, égard et respect. 2. Le contribuable a l'obligation de présenter, dans les délais, les documents ou pièces demandés par l'administration fiscale. 3. Le contribuable a l'obligation de faciliter l'accès aux résidences et locaux professionnels, dans les conditions prévues par la loi. 4. Le contribuable a l'obligation de recevoir le courrier fiscal ou en accuser réception sans réticence et d'en prendre connaissance dans un délai raisonnable. 5. Le contribuable a l'obligation de ne pas utiliser de manœuvres dilatoires. 6. Le contribuable a l'obligation d'accepter comme conséquences les sanctions légales en cas de non-respect de ses obligations fiscales.
2 – Cas pratique
Le dirigeant d'une petite entreprise en difficulté se présente à l'accueil afin d'obtenir des explications sur les raisons pour lesquelles sa réclamation n'a pas reçu une réponse favorable. Après avoir vérifié l'identité du contribuable, l'agent lui indique que d'après son dossier, il aurait refusé de dialoguer avec le vérificateur et n'aurait pas fourni les documents comptables demandés. Durant l'entretien le contribuable interrompt sans cesse l'agent, hausse le ton et se dit insatisfait des explications. **<u>Problèmes soulevés :</u>** • Le contribuable n'a pas été coopératif ni respectueux et n'a pas donné la possibilité à l'agent de lui donner des explications. • Par son comportement, il a perturbé le bon déroulement du contrôle fiscal. • Il a utilisé des manœuvres dilatoires pour retarder ou s'opposer au contrôle fiscal. • Par son refus de fournir les pièces demandées, le contribuable n'a pas permis à l'administration fiscale de traiter sa réclamation avec toute l'objectivité requise. **<u>Solutions :</u>** • **Le contribuable a l'obligation de coopérer avec les agents de l'administration fiscale et de les traiter avec courtoisie, égard et respect.** • **Le contribuable a l'obligation de présenter, dans les délais, les documents ou pièces demandés par l'administration fiscale.** • **Le contribuable a l'obligation de ne pas utiliser de manœuvres dilatoires.** • **Le contribuable a l'obligation d'accepter comme conséquences les sanctions légales en cas de non-respect de ses obligations fiscales.**

Fiche N° 11

3.4 Renseignements exacts et documents complets dans les délais prévus

1 – Définition sous forme d'énoncés
1. Le contribuable a l'obligation de souscrire les déclarations et produire les documents requis dans les délais prescrits. 2. Le contribuable a l'obligation de fournir des renseignements complets et exacts dans les formes et délais prescrits. 3. Le contribuable a l'obligation d'informer l'administration fiscale des changements intervenus dans sa situation personnelle ou professionnelle, tels que l'ouverture d'une entreprise, les changements d'adresse, les changements de situation, la cessation des activités, etc.
2 – Cas pratique

Une petite entreprise fusionne ses activités avec une autre entreprise pour former une nouvelle entité légale. À la suite de la fusion, l'entreprise installe son siège social dans un nouvel édifice. Elle a omis d'informer l'administration fiscale de ces changements.

Problèmes soulevés :

- Les renseignements détenus par l'administration fiscale sur l'entreprise sont incomplets et inexacts.
- L'entreprise ne reçoit plus le courrier en provenance de l'administration fiscale.
- Le courrier acheminé par l'administration fiscale à l'ancienne adresse de l'entreprise court le risque d'être réceptionné par un tiers, ce qui mettrait en péril la sécurité et la confidentialité des renseignements fiscaux la concernant.
- L'entreprise risque de perdre certains avantages auxquels elle a droit puisque l'administration fiscale n'est pas en mesure de communiquer avec elle.
- L'entreprise peut encourir des sanctions fiscales.

Solutions :

- **Le contribuable a l'obligation d'informer l'administration fiscale des changements intervenus dans sa situation personnelle ou professionnelle, tels que l'ouverture d'une entreprise, les changements d'adresse, les changements de situation, la cessation des activités, etc.**
  L'entreprise a l'obligation d'informer l'administration fiscale de toute modification. Il s'agit notamment des changements relatifs aux coordonnées (adresse, dénomination) et de tout acte constatant la fusion de ses activités.
  L'entreprise est tenue de déposer auprès de l'administration fiscale les copies desdits actes.
- **Le contribuable a l'obligation de souscrire les déclarations et produire les documents requis dans les délais prescrits.**

Fiche N° 12

3.5 Tenue et conservation des documents comptables, pièces justificatives et fichiers informatiques

1 – Définition sous forme d'énoncés

1. Le contribuable a l'obligation de tenir et conserver les livres et documents comptables ou supports informatiques prescrits par la loi, conformément aux délais légaux.
2. Le contribuable a l'obligation de mettre à la disposition de l'administration fiscale les livres, documents comptables ou supports informatiques nécessaires au contrôle fiscal.
3. Le contribuable a l'obligation de conserver dans le délai légal toute documentation relative aux analyses, à la programmation et à l'exploitation des supports informatisés et, si requise, la mettre à la disposition de l'administration fiscale.

2 – Cas pratique

Un contribuable a détruit une partie de ses documents comptables lorsqu'il a décidé de mettre de l'ordre dans ses archives. Lorsque l'administration fiscale lui demande de fournir certains de ces documents, il fait savoir qu'il a détruit une partie des documents de l'exercice antérieur.

Problèmes soulevés :

- Le contribuable ne s'est pas informé et n'a pas respecté les délais légaux de conservation des documents.
- Le contribuable est passible de sanctions en raison de cette faute.

Solutions :

- **Le contribuable a l'obligation de mettre à la disposition de l'administration fiscale les livres, documents comptables ou supports informatiques nécessaires au contrôle fiscal.**
- **Le contribuable a l'obligation de tenir et conserver les livres et documents comptables ou supports informatiques prescrits par la loi, conformément aux délais légaux.**

Fiche N° 13

3.6 Paiement des impôts et des taxes dans les délais prescrits

1 – Définition sous forme d'énoncés
1. Le contribuable a l'obligation de payer le montant total des impôts dus dans les délais prescrits. 2. Le contribuable a l'obligation de payer le montant total de la dette fiscale y compris les pénalités éventuelles. 3. Le contribuable a l'obligation de convenir et respecter le plan de règlement de sa dette fiscale dans le cadre d'un échéancier ou d'un paiement échelonné accordé par l'autorité habilitée. 4. Le contribuable a l'obligation de procéder aux retenues à la source prévues par la loi et reverser les sommes y afférentes.
2 – Cas pratique
L'an dernier, un contribuable a obtenu de l'administration fiscale un plan de règlement échelonné de sa dette fiscale afin de lui permettre de respecter ses obligations. Le contribuable a cessé d'effectuer ses versements depuis quatre mois en raison de la cessation de ses activités professionnelles. **Problèmes soulevés :** • Le contribuable n'a pas respecté le plan de règlement qu'il a souscrit avec l'administration fiscale. • Il n'a pas informé l'administration fiscale des raisons pour lesquelles il n'a pu respecter le plan de règlement. • Le contribuable recevra un avis lui demandant de régler sa dette dans sa totalité. **Solutions :** • **Le contribuable a l'obligation de convenir et respecter le plan de règlement de sa dette fiscale dans le cadre d'un échéancier ou d'un paiement échelonné accordé par l'autorité habilitée.** Le contribuable aurait dû communiquer avec l'administration fiscale afin de l'informer de son incapacité à respecter le plan de règlement et de discuter d'une solution ou d'une alternative tenant compte de ses difficultés.

ANNEXE « C »
QUESTIONNAIRE

Questionnaire – Charte du contribuable

À retourner au Secrétariat exécutif du CREDAF
avant le 10 octobre 2008

1. Premier thème : Cadre existant

1.1 Quelles sont les valeurs fondamentales reconnues à vos structures (loyauté, équité, impartialité, courtoisie, considération, écoute, secret professionnel, esprit d'équipe, intégrité, respect de la chose publique, etc.) ?

- Quelles sont les principales obligations du contribuable selon les lois que votre administration fiscale est chargée de faire observer ?

- Quels sont les principaux droits et garanties du contribuable selon ces lois ?

- Votre administration fiscale a-t-elle produit l'un des documents suivants ?
  Si oui, veuillez en joindre un exemplaire original ou une copie :

  - Charte du contribuable ;
  - Charte du contribuable vérifié ;
  - Politique ou autre document énonçant les droits et obligations du contribuable ;
  - Code déontologique.

1.2 Quelles valeurs votre administration fiscale voudrait-elle promouvoir à l'aide d'une charte du contribuable ?

- Quels droits votre administration fiscale voudrait-elle valoriser auprès des citoyens ?

- Quelles obligations voudrait-elle encourager davantage auprès des citoyens ?

2. Deuxième thème : Droits du contribuable

Information, assistance et écoute

2.1 Veuillez préciser les voies par lesquelles l'information est offerte aux usagers (guides, sites Web, services téléphoniques, accueil en personne).

- Quels instruments votre administration fiscale utilise-t-elle pour communiquer l'information sur les différents régimes d'imposition et les services aux contribuables ? (organigramme de la direction, mise à disposition du cadre de gestion de l'information (CGI), diffusion de la documentation et des décisions juridiques).

- Quelle est la valeur juridique des informations fournies aux contribuables par vos services ?
- Votre administration fiscale permet-elle au contribuable d'être représenté par la personne de son choix ? Si oui, veuillez indiquer si ce droit est prévu dans une loi, un règlement, une politique, une procédure ou autre.

Service de qualité

2.2 Votre administration fiscale s'est-elle engagée à fournir un service de qualité auprès des contribuables ? Expliquez brièvement.

- Quelle autorité a en charge la mise en œuvre ?

Paiement du montant déterminé selon la valeur la plus basse

2.3 Votre administration fiscale a-t-elle comme approche de s'assurer que le contribuable paie ce qu'il doit (le minimum selon la Loi) ?

Accès à de l'information sur sa situation fiscale

2.4 Votre administration fiscale s'est-elle engagée à fournir au contribuable un appui qui lui permet de bien connaître sa situation fiscale et remplir ses obligations ?

- La décision prise par l'administration en matière contentieuse est-elle suffisamment motivée pour permettre au contribuable d'exercer un droit de recours contre elle ?

Respect de la vie privée

2.5 Quel engagement votre administration fiscale a-t-elle pris en matière de respect de la vie privée du contribuable ? Par exemple, pour éviter les enquêtes non raisonnables, les demandes de renseignements inappropriées, les intrusions non justifiées dans la résidence ou les locaux commerciaux du contribuable, les recherches sans le consentement du contribuable...

- Quelles sont les mesures prises pour vous assurer que cet engagement est respecté ?

- Quelles démarches votre administration fiscale a-t-elle entreprises pour informer les contribuables de cet engagement ?

Confidentialité et secret fiscal

2.6 Quel engagement votre administration fiscale a-t-elle pris afin de protéger la confidentialité des renseignements obtenus et détenus concernant les contribuables?

- Quelles sont les mesures prises pour vous assurer que les renseignements des contribuables sont utilisés uniquement à des fins précisées dans la loi fiscale ?

- Quelles sont les mesures prises pour vous assurer que des renseignements personnels ne sont ni utilisés, ni divulgués sans l'autorisation préalable du contribuable ?

- Quelles démarches votre administration fiscale a-t-elle entreprises pour informer et sensibiliser les contribuables à cet engagement ?

- Quelles démarches votre administration fiscale a-t-elle entreprises pour informer et sensibiliser les agents à cet engagement ?

Recours

2.7 Le contribuable a-t-il le droit de contester une décision de l'administration fiscale ? Si oui, veuillez indiquer quels sont les recours administratifs ? Quels sont les recours judiciaires ?

- Votre administration fiscale a-t-elle certaines obligations envers le contribuable afin de lui faciliter la tâche dans sa procédure de recours ? Si oui, décrivez brièvement en quoi consiste cette assistance. Par exemple, communication sur les voies de recours, charte, etc.

- Y a-t-il des délais limites pour exercer un recours à la suite d'une décision ? Précisez lesquels.

- Les délais de traitement des dossiers des réclamations sont-ils raisonnables ?

- Quelles sont les conséquences du non-respect, par l'administration, des délais de traitement des réclamations des contribuables ?

- Le contribuable peut-il attendre qu'une décision finale soit rendue avant de payer un montant en litige?

- Les réclamations contentieuses entraînent-elles la suspension des poursuites pour le recouvrement des droits litigieux ?

- Le paiement d'intérêts moratoires est-il prévu au profit du contribuable qui connaît un dénouement heureux à son profit pour le contentieux portant sur des droits déjà encaissés ?

- Existe-t-il un médiateur, un ombudsman ou tout autre organisme de conciliation pour les réclamations ?

3. Troisième thème : Obligations du contribuable

Civisme fiscal

3.1 Sur une échelle de 1 à 10, à combien estimez-vous la proportion de vos contribuables qui reconnaît la légitimité de l'impôt ?

- Quelles sont les mesures prises pour que les contribuables respectent la loi et la règlementation fiscales ?
- Les contribuables sont-ils conscients de participer à l'intérêt général par le paiement de leurs impôts ?
- Les sanctions prévues en cas de manquement à la législation et/ou la réglementation fiscales sont-elles suffisamment dissuasives ?
- Quelle est la proportion moyenne des rappels de droits suite à contrôle fiscal par rapport au total moyen des droits liquidés ?
- Quel est le délai de prescription en matière de contrôle fiscal ?

Honnêteté

3.2 De quelle façon votre administration fiscale définit-elle l'obligation d'honnêteté et de bonne foi d'un contribuable ? Comment le contribuable en est-il informé ?

Coopération

3.3 De quelle façon définissez-vous l'obligation de coopérer d'un contribuable ? (Qu'attendez-vous de lui ?)

- Les contribuables reconnaissent-ils le bien-fondé du contrôle fiscal ? Énumérez quelques motifs d'opposition au contrôle fiscal.
- Les contribuables sont-ils coopératifs lors du contrôle fiscal ?

Renseignements exacts et documents complets dans les délais prévus

3.4 De quelle façon le contribuable est-il informé de son obligation de fournir des renseignements exacts et des documents complets dans les délais prévus ?

- Est-ce que les contribuables accomplissent volontairement et spontanément les obligations déclaratives (déclaration d'existence, dépôt de déclarations d'impôts, des documents comptables, etc.) ?

- Quelle est la proportion des contribuables qui déposent, dans les délais, les déclarations fiscales ? Quelles sont les actions prises ou envisagées à l'endroit de la catégorie de contribuables qui ne déposent pas leurs déclarations dans les délais ?

Conservation des documents comptables, pièces justificatives et fichiers informatiques

3.5 La loi prévoit-elle des délais pour que les contribuables conservent en bonne condition les documents comptables, pièces justificatives et fichiers informatiques ? Comment le contribuable en est-il informé ?

Paiement des impôts et des taxes dans les délais prescrits

3.6 Comment le contribuable est-il informé des échéances à respecter pour payer les taxes et impôts dus ?

- Quelle est la proportion des contribuables qui acquittent les impôts dans les délais prévus ?

Autres

3.7 Y a-t-il d'autres obligations auxquelles le contribuable doit se conformer ? (Par exemple, prendre connaissance du courrier, informer l'administration de changement de statut ou d'adresse, etc)

4. Quatrième thème : Engagements de l'administration fiscale

Valeurs fondamentales

4.1 Comment votre administration fiscale s'est-elle engagée à traiter les contribuables selon certaines valeurs ? (Par exemple, équité, neutralité, impartialité, transparence…) Énumérez ces valeurs fondamentales.

- Cet engagement a-t-il été communiqué aux contribuables ? De quelle façon ?

- La présomption de sincérité de déclaration est-elle reconnue à tous les contribuables jusqu'à preuve du contraire ?

- La législation et la réglementation fiscales sont-elles appliquées de façon équitable et impartiale ?

Normes de service

4.2 Votre administration fiscale a-t-elle établi des normes pour mesurer la disponibilité et la qualité des services ? (Par exemple, services téléphoniques, accueil, délai de réponse au courrier, transmission des déclarations…)

- Si oui, ont-elles été communiquées aux contribuables ? De quelle façon ?

- Comment les agents sont-ils sensibilisés à ces normes ?

- Votre administration fiscale rend-elle publics les résultats par rapport aux normes de service dans un rapport de performance ?

Code déontologique

4.3 Votre administration fiscale a-t-elle un code déontologique ?

- Si oui, quelles sont les obligations envers le contribuable ?

- Si non, y a-t-il des démarches en cours pour mettre en place un code déontologique ?

- Si votre administration fiscale n'a pas de code déontologique, existe-t-il d'autres documents ou instructions déontologiques notifiés aux agents ?

5. Cinquième thème : Traitement des plaintes sur le service

5.1 Votre administration fiscale a-t-elle une politique ou des mécanismes pour enregistrer et traiter les plaintes sur le service ? Veuillez décrire brièvement.

- Comment les contribuables sont-ils informés de la possibilité de déposer une plainte sur le service ?

- Quelles sont les principales causes des plaintes sur le service provenant des contribuables ?

- Quels sont les délais de traitement des dossiers des plaintes sur le service ?

Médiateur/Ombudsman/Organisme de conciliation

5.2 À l'instar des réclamations, existe-t-il un médiateur, un ombudsman ou tout autre organisme de conciliation pour le traitement des plaintes sur le service :

- Pour l'administration publique
- Pour votre administration fiscale. Si oui, quelles sont ses principales responsabilités ?

6. Sixième thème : Préparation à une mise en œuvre éventuelle

- Quelles sont les conditions préalables pour que votre administration fiscale puisse mettre en place une charte du contribuable ?
- Quelles sont les préoccupations et contraintes que votre administration fiscale doit considérer ?

ANNEXE « D »
SYNTHÈSE DES QUESTIONNAIRES

Synthèse des réponses au questionnaire Charte du contribuable – CREDAF

INTRODUCTION

En appui au groupe de travail chargé d'élaborer un modèle de charte du contribuable, un questionnaire a été préparé pour réunir des informations et des documents sur la situation existant dans les pays membres du CREDAF au regard des six thèmes suivants :

- Cadre existant
- Droits du contribuable
- Obligations du contribuable
- Engagements de l'administration fiscale
- Traitement des plaintes sur le service
- Préparation à une mise en œuvre éventuelle

Ce questionnaire a été envoyé aux 29 pays membres le 18 septembre 2008. En date du 7 novembre, une réponse a été obtenue de 16 pays, soit les 11 pays membres du groupe de travail (Belgique, Bénin, Burundi, Canada, Congo, Côte d'Ivoire, France, Guinée, Mali, Niger et République démocratique du Congo) et 5 autres pays (Algérie, Burkina Faso, Djibouti, Gabon et Madagascar). Ce document constitue la synthèse de plus de trois cent pages d'information.

PREMIER THÈME : CADRE EXISTANT

1.1 Documents existants

Le tableau suivant illustre les divers documents énumérés par les administrations fiscales répondantes afin d'appuyer les droits et obligations du contribuable.

Pays	Charte du contribuable	Charte du contribuable vérifié	Politique	Code ou Guide de déontologie de l'AF
Algérie	X	X		X
Belgique			X	
Bénin		X		
Burkina Faso				
Burundi				
Canada	X		X	X
Congo			X	
Côte d'Ivoire		X		
Djibouti				
France	X	X		X
Gabon				
Guinée			X	
Madagascar	X			X
Mali	X	X		X
Niger		X		X
République démocratique du Congo		X		

Valeurs fondamentales

1.1 Les pays répondants ont énoncé les **valeurs fondamentales reconnues aux structures de leur administration fiscale**. Celles-ci sont regroupées selon leur similarité et placées en ordre décroissant d'énumération. Par exemple**, la confidentialité et le secret professionnel sont au premier rang** et représentent les valeurs les plus souvent exprimées comme reconnues, tandis que l'égalité des citoyens et autres valeurs du même bloc viennent au deuxième rang d'importance.

1.2 La seconde colonne indique les **valeurs que les administrations fiscales voudraient promouvoir davantage** à l'aide d'une charte du contribuable. Parmi les réponses obtenues, **l'équité vient au premier rang.**

VALEURS RECONNUES	VALEURS À PROMOUVOIR
Confidentialité	
Secret Professionnel	X
Égalité des citoyens	X
Équité	X
Impartialité	X
Neutralité	X
Considération	
Courtoisie	
Disponibilité	
Écoute	X
Qualité du service d'accueil	X
Éthique	X
Intégrité	X
Loyauté	
Transparence	
Collaboration	X
Compétence	
Efficience	X
Esprit d'équipe	X
Professionnalisme	
Simplicité	X
Civisme fiscal	X
Respect de la chose publique	X

Obligations du contribuable

1.1 Ce tableau regroupe en six grandes catégories les **principales obligations du contribuable** selon les lois que les administrations fiscales sont chargées de faire observer. Il est à noter que tous les pays répondants ont cité les obligations de déposer une déclaration et d'acquitter les impôts dans les délais.

1.2 La dernière colonne précise les **obligations que les administrations fiscales aimeraient encourager davantage** à l'aide d'une charte du contribuable. **Les obligations déclaratives et l'obligation de payer viennent aux deux premiers rangs.**

Obligations principales reconnues	Obligations à encourager
Civisme fiscal	X
Reconnaître la légitimité du principe de l'impôt	
Accomplir ses obligations fiscales	
Contribuer à la modernisation des échanges	
Honnêteté	
Coopération	
Participation positive	
Donner les renseignements concernant les tiers	
Renseignements exacts et documents complets dans les délais	
Se faire connaître	X
S'inscrire dans des situations particulières	
Déposer une déclaration dans les délais	X
Produire les documents comptables	X
Fournir sur demande tout autre document prévu par la loi	X
Conservation des documents et pièces comptables	
Conserver les documents informatiques	
Tenir une comptabilité conforme	X
Paiement des impôts et des taxes dans les délais prescrits	X

Droits et garanties du contribuable

1.1 Les administrations fiscales répondantes ont énoncé les **principaux droits et garanties du contribuable** qu'elles sont chargées de faire observer selon différentes lois. Ces droits et garanties ont été regroupés sous sept grandes catégories.

Les droits les plus souvent énumérés sont: **l'examen officiel et le dépôt d'une plainte, le respect de la vie privée, la confidentialité et le secret professionnel et des renseignements exacts, clairs et opportuns**.

1.2 La seconde colonne souligne les **droits que les administrations fiscales souhaiteraient valoriser davantage** auprès des citoyens à l'aide d'une charte du contribuable. **Le droit à des renseignements exacts, clairs et opportuns, le droit de recours ainsi que le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable viennent aux trois premiers rangs**.

Droits et garanties reconnus	Droits à valoriser
Information, assistance et écoute	X
Présomption de sincérité	
Renseignements exacts, clairs, opportuns/ Fair play	X
Redressements, bonne foi	
Changements de doctrine	X
Sécurité juridique de l'administration fiscale	
Conseil de son choix	
Droits selon l'engagement envers les petites entreprises	X
Proposer des modifications à la loi fiscale	X
Service de qualité	
Professionnalisme, courtoisie et équité	X
Accès facile à l'information, accueil personnalisé	X
Service gratuit et transparent	
Renseignements par écrit	
Respect des personnes et des droits	X
Droit à l'écoute et à la considération	
Traitement équitable et impartial	X
Application uniforme de la loi	X
Légalité fiscale	X
Droit de déposer une plainte en matière de service et obtenir une explication des constatations	X
Publication des normes de service	
Avis sur les stratagèmes douteux	
Bilinguisme	
Administration fiscale qui rend compte	
Paiement du montant déterminé selon la valeur la plus basse	
Allègement des pénalités et intérêts	
Recevoir et payer seulement ce qui est exigé par la loi	X
Obtenir remboursement ou imputation de l'impôt payé à tort	X
Accès à l'information sur sa situation fiscale	
Consultation de son dossier personnel	
Renouvellement d'une vérification	
Contrôle fiscal/Avis de vérification	X
Respect de la vie privée	X
Confidentialité et secret professionnel	X
Recours	
Examen officiel et dépôt d'une plainte	X
Limitation du délai de reprise ou prescription	
Non paiement avant un examen impartial	
Procédure contradictoire lors d'un contrôle	
Recours/contestations/réclamations	X
Obtenir une réponse au contentieux	X

2. DEUXIÈME THÈME : DROITS DU CONTRIBUABLE

2.1 Information, assistance et écoute

Tous les pays confirment avoir recours à différentes **voies pour offrir l'information aux usagers**. La voie la plus souvent utilisée et mentionnée par la majorité des pays répondants est l'accueil en personne. Ensuite viennent les services téléphoniques, les guides et publications, l'internet et le service de courrier.

Les administrations fiscales indiquent également utiliser les **instruments** suivants pour communiquer l'information sur les différents régimes d'imposition et les services aux contribuables : organigrammes/documents sur l'organisation, bureaux/centres de contact, boîtes aux lettres fonctionnelles, journaux, médias et activités de visibilité.

La majorité des pays affirment que l'information fournie aux contribuables par leurs services a une **valeur juridique**. Toutefois, des variantes existent selon la source de l'information, par exemple : si elle est écrite, sa valeur juridique varie selon qu'il s'agit d'une décision individuelle ou d'une position de l'administration fiscale prise dans le cadre d'une interprétation d'un texte fiscal ou d'un texte à valeur réglementaire. Certains pays apportent les précisions suivantes : la source juridique du droit fiscal est la loi fiscale elle-même, le contribuable a le droit de contester les informations le concernant s'il estime qu'elles ne sont pas conformes à la loi, et le contribuable est protégé contre les changements de doctrine.

La majorité des pays répondants indiquent que les contribuables bénéficient du droit d'être **représentés par la personne de leur choix** et que c'est un droit prévu par une loi.

2.2 Service de qualité

La majorité des administrations indiquent s'être **engagées à fournir un service de qualité auprès des contribuables**. Plusieurs pays expliquent rencontrer cet engagement par les services d'accueil et téléphoniques, les séminaires d'information, la mise en place d'un interlocuteur unique ainsi que la formation offerte aux agents. Quelques pays précisent avoir également instauré un processus de service de qualité, des normes de service et des standards de qualité. Parmi les autres mesures apportées, nous retrouvons la charte du contribuable, la charte de qualité, les stratégies et autres engagements envers la qualité de service.

En général, les répondants indiquent que la **responsabilité de la mise en œuvre d'un service de qualité est** partagée par plusieurs, sinon tous les services de l'administration fiscale. Quelques pays seulement mentionnent que cette mise en œuvre relève d'un seul service ou d'une seule autorité.

2.3 Paiement du montant déterminé selon la valeur la plus basse

De façon générale, tous les pays indiquent que les contribuables ont l'obligation de payer uniquement ce qu'ils doivent. Cependant, il n'est pas toujours précisé s'il s'agit de **payer l'impôt le plus bas.**

2.4 Accès à de l'information sur sa situation fiscale

La majorité des pays indiquent fournir un **appui au contribuable pour lui permettre de bien connaître sa situation fiscale** et remplir ses obligations. Cet appui provient de différents outils. Les appuis plus souvent cités sont : l'accès à leur dossier, la communication avec l'administration fiscale et les services d'accueil. De plus, certains pays mentionnent différentes chartes : la charte du contribuable, la charte des relations avec le contribuable et la charte de qualité.

La majorité des pays répondants affirment que la **décision prise par l'administration en matière contentieuse est suffisamment motivée** pour permettre au contribuable d'exercer un droit de recours contre elle. Ils expliquent que les décisions reposent sur les dispositions légales ou réglementaires, les lois et les codes des impôts et que la motivation des décisions est en majorité appuyée sur des documents écrits et officiels tels que des avis de cotisation, des lettres, des notifications et des prescriptions légales.

2.5 Respect de la vie privée

La majorité des pays répondants indiquent avoir pris **un engagement en matière de respect de la vie privée du contribuable**. Ils précisent que l'existence de cet engagement est prévue dans différents documents : la constitution, la charte du contribuable, la charte du contribuable vérifié, les lois administrées, l'avis de passage, le livre des procédures fiscales, le code des impôts, les projets de loi et les codes de déontologie et de conduite.

Les administrations fiscales ont entrepris différentes **démarches pour informer les contribuables** de cet engagement. Celles-ci comprennent des stratégies et actions de communication telles que : la diffusion de chartes, codes des impôts et codes de conduite, des séances de sensibilisation, des journées portes ouvertes et de l'information sur les engagements dans les sites Web.

Elles affirment prendre diverses **mesures pour s'assurer que cet engagement soit respecté par leurs employés** : le secret professionnel, la formation des agents en matière de procédures fiscales et de dispositions déontologiques, l'encadrement des activités, des règles strictes de vérification, la réglementation des visites sous autorisation/ordonnance d'un juge ou d'un tribunal, les rapports de mission et autorisation du supérieur hiérarchique, les contrôles internes et les sanctions disciplinaires et pénales.

2.6 Confidentialité et secret fiscal

La majorité des pays répondants indiquent avoir pris **un engagement afin de protéger la confidentialité des renseignements obtenus et détenus concernant les contribuables**. Ils précisent que le respect de cet engagement est prévu dans les documents suivants : les lois, le code des impôts et le livre des procédures fiscales, la charte du contribuable, la charte de qualité, les politiques gouvernementales internes et les mesures de sécurité des systèmes informatiques et d'archivage.

Tout comme pour le respect de la vie privée, les répondants mentionnent différentes **démarches entreprises pour informer et sensibiliser les contribuables,** soit : la diffusion de chartes, codes des impôts et codes de conduite, la sensibilisation auprès des associations, des contribuables ou leurs représentants, des journées portes ouvertes, guides, publications, communiqués de presse et conseils fiscaux.

La plupart des pays demandent le **consentement du contribuable** par autorisation écrite afin de s'assurer de la protection de renseignements personnels et valident l'identité du contribuable et de tous les tiers concernés.

La majorité des pays répondants affirment prendre plusieurs **mesures auprès des agents** pour s'assurer que les renseignements des contribuables sont utilisés seulement aux fins fiscales nécessaires au traitement de leur dossier. Les mesures citées sont : le respect du secret professionnel et du code de déontologie, le serment d'office et de discrétion, les séances de formation et les rappels aux agents qui ont accès aux renseignements personnels des contribuables, la mise en place de politiques claires sur le traitement des renseignements personnels, la diffusion de notes circulaires, la mise en place de mesures de sécurité et de contrôles internes, la vérification de l'utilisation des renseignements par les agents, l'application de sanctions administratives et poursuites pénales pour le non-respect et la publication des sanctions prononcées.

2.7 Recours

Tous les pays répondants affirment que le contribuable a le droit de contester une décision de l'administration fiscale. Ils indiquent également l'existence de deux types de recours, soit les recours administratifs et les recours judiciaires.

À titre de **recours administratifs**, on note différents processus de plaintes, de réclamations et de recours gracieux exercés auprès des services à la clientèle, de supérieurs hiérarchiques allant jusqu'au directeur ou encore auprès du ministre, d'une commission de conciliation, d'une commission fiscale de recours administratifs, d'une commission mixte paritaire, d'un conciliateur fiscal, d'un médiateur ou d'un ombudsman.

Les administrations fiscales précisent que les recours judiciaires comprennent les demandes d'allègement et de revue judiciaire, les oppositions, les appels, les demandes aux tribunaux administratifs, à la Cour d'appel, à la Cour administrative, à la Cour de cassation, au tribunal civil, à la Chambre des comptes, à la Chambre administrative de la Cour suprême, au Tribunal de Grande Instance et à la Cour suprême.

La majorité des pays répondants indiquent disposer de **processus afin de faciliter la tâche aux contribuables** voulant se prévaloir d'une procédure de recours. Cette assistance consiste à fournir de l'information sur les processus et les voies de recours, les lois et les codes, la charte, la charte des relations avec les contribuables et la charte du contribuable vérifié. Sont également mentionnées les communications établies par un agent, un gestionnaire de dossier et les notifications et avis.

Les **délais limites** pour exercer un recours à la suite d'une décision varient selon les pays. À titre d'exemple, on note : 15 jours de la date de l'avis de paiement, 2 à 6 mois de la date de la notification ou 1 à 2 années suivant la fin de l'année litigieuse. Les recours auprès des instances supérieures telles que les tribunaux varient de 2 à 6 mois à compter de la date du rejet de la décision rendue.

Plus de la moitié des pays affirment que les **délais de traitement des réclamations** sont raisonnables. Les délais de traitement indiqués varient d'un à six mois. Il est à noter qu'un délai de traitement de six mois peut être considéré à la fois comme raisonnable par certains pays et inacceptable par d'autres.

La majorité des pays répondants indiquent que le **non-respect des délais** de traitement par l'administration peut entraîner l'exercice des droits de recours devant les tribunaux pour les contribuables. Quelques-uns mentionnent également qu'il peut en résulter une compensation tel le paiement de dommages ou intérêts au contribuable.

La majorité des pays affirment qu'il y a possibilité pour les contribuables d'**attendre qu'une décision finale soit rendue avant de payer un montant en litige**. Quelques-uns précisent toutefois l'existence de certaines conditions ou exceptions.

Il en est ainsi en ce qui concerne la **suspension des poursuites pour le recouvrement des droits litigieux**. La majorité des pays répondants confirment cette possibilité à certaines conditions ou exceptions.

La majorité des pays indiquent le non **paiement d'intérêts moratoires** au profit du contribuable qui connaît un dénouement heureux au contentieux portant sur des droits déjà encaissés.

3. TROISIÈME THÈME : OBLIGATIONS DU CONTRIBUABLE

3.1 Civisme fiscal

En général, les pays répondants ont fourni une estimation de la proportion des contribuables qui reconnaissent la **légitimité de l'impôt**. Les résultats sont très variés. Sur une échelle de 1 à 10, plus de la moitié des pays l'évaluent à 6 et plus (dont quatre à 8 et plus). À l'opposé, cette proportion est évaluée à 4 et moins par quatre autres pays.

Des **mesures sont prises pour que les contribuables respectent la loi et la réglementation fiscales**. Diverses démarches relatives à des services d'assistance, d'information et de sensibilisation des contribuables sont mentionnées ainsi que l'existence de mesures correctives ou dissuasives telles que les relances, la taxation d'office et les sanctions pécuniaires ou pénales en cas de manquement. Par exemple, on note des communications à travers les médias et des séances de formation. Quelques pays font référence également à d'autres types de mesures telles que des simplifications administratives ou législatives, une facilitation des échanges, l'identification d'un interlocuteur unique, des activités de prévention, de contrôle fiscal et d'enquête, et des recours justes et équitables pour renforcer la confiance des contribuables.

En général, il est perçu que les contribuables sont **conscients de participer à l'intérêt général par le paiement de leur impôt** et cela souvent grâce aux actions de communication et de sensibilisation de l'administration fiscale. Un pays précise toutefois que cette perception peut varier selon le type de contribuables (particuliers, petites et grandes entreprises).

Les administrations fiscales sont, en général, d'avis que **les sanctions prévues** en cas de manquement à la législation sont suffisamment dissuasives.

En général, les pays répondants, soit onze sur seize, n'ont pu fournir l'information demandée quant à **la proportion moyenne des rappels de droits suite à contrôle fiscal** par rapport au total moyen des droits liquidés. Les chiffres avancés par certains vont de 1,35% à 25%. Un pays mentionne la difficulté de répondre à la question en raison de la nature de la moyenne et un autre que le type de contrôle fiscal a une influence sur la proportion moyenne des rappels de droits.

Tous les pays ayant répondu indiquent trois ans et plus comme **délai de prescription en matière de contrôle fiscal**, allant même parfois jusqu'à un délai illimité. Les délais varient selon le type d'impôt ou d'enregistrement. Plusieurs pays mentionnent des délais plus longs en cas de fraude fiscale, allant de 5 ans à illimité.

3.2 Honnêteté

En général, l'obligation d'**honnêteté** et de bonne foi d'un contribuable fait référence au civisme fiscal, à savoir le meilleur respect de ses obligations fiscales, la fiabilité des déclarations fiscales, l'observation volontaire et l'autocotisation, la loyauté, la coopération, la participation volontaire et la divulgation de tous les renseignements demandés dans les délais prévus.

Certaines limites sont parfois énoncées pour mieux encadrer la définition, soit une faible connaissance des nouvelles lois, des erreurs d'interprétation de texte ou d'appréciation des charges à caractère privé, et un manquement pour des raisons indépendantes de la volonté.

Le concept de « fair-play » de l'administration est cité par un pays, le définissant comme l'attitude proactive de l'administration pour la prise en compte loyale, correcte, adéquate, organisée et juste des droits matériels des opérateurs fiscaux.

Quelques pays définissent *a contrario* l'obligation d'honnêteté en faisant référence, entre autres, à la notion de manœuvre frauduleuse correspondant généralement à tout acte impliquant l'intention manifeste d'éluder le paiement en tout ou en partie de l'impôt. À titre d'exemple, l'établissement de fausses factures, la falsification ou l'absence d'écritures, la dissimulation ou le refus de présenter certaines pièces comptables, la dissimulation d'opérations imposables, la minoration intentionnelle d'une déclaration ou d'un paiement, et l'utilisation de manœuvres dilatoires.

Quelques répondants mentionnent que les **contribuables sont informés de cette obligation** par une notification ou que l'information est disponible dans un document, tel que des instructions ou une Charte du contribuable. Un pays précise que la sanction fiscale tient compte de la bonne foi du contribuable.

3.3 Coopération

La majorité des répondants incluent au moins un sinon tous les éléments suivants dans la définition de **l'obligation de coopérer** d'un contribuable : l'obligation de présenter tout document et tout renseignement qui lui sont demandés, de répondre aux sollicitations, requêtes ou demandes de service qui lui sont faites, de faciliter le travail des agents et d'accepter librement de se soumettre au contrôle fiscal. La courtoisie envers les agents de l'impôt est citée par un pays de même que la nécessité de ne réserver les recours à un niveau supérieur qu'en cas de désaccord avéré.

La moitié des pays répondants croient que les contribuables reconnaissent **le bien-fondé du contrôle fiscal**. Près du tiers sont d'avis contraire. Quelques pays n'ont pas répondu. Un pays identifie les entreprises de moyenne importance comme contestant davantage le bien fondé du contrôle fiscal et un autre mentionne que le contrôle fiscal est mal perçu car il est assimilé à une sanction.

Les **motifs d'opposition au contrôle fiscal** invoqués sont multiples et ne sont souvent cités que par un seul pays répondant. Il y a opposition au contrôle fiscal en raison du passage répété des agents du fisc lors de divers contrôles rapprochés (partiels ou généraux), de harcèlement fiscal, de pression fiscale trop forte, de délais insuffisants accordés, de l'ignorance ou méconnaissance des textes, de l'attitude du vérificateur, de l'inobservation des règles de procédure par l'administration, de la certitude de la découverte par les vérificateurs de procédés de fraudes, d'un manque de civisme, de tensions de trésorerie, de tracasseries éventuelles et d'interférences administratives et/ou politiques.

Plusieurs réponses semblent correspondre davantage à une description par l'administration des raisons sous-jacentes à l'opposition des contribuables au contrôle fiscal. À titre d'exemple : la fraude ou l'intention frauduleuse, l'absence de comptabilité ou l'irrégularité de la comptabilité existante, l'existence d'une double comptabilité, la dissimulation d'information, la mauvaise gouvernance des dirigeants. Certaines actions sont citées pour illustrer l'opposition : le refus de communiquer ses documents comptables, de retirer à la poste l'avis de vérification, de recevoir le vérificateur et de montrer le stock ainsi que l'absence répétée lors de la 1ière intervention.

En général, les contribuables font preuve de **coopération lors du contrôle fiscal**. Un pays mentionne toutefois que la coopération n'est pas toujours totale lors de la mise à disposition de l'ensemble des pièces justificatives alors qu'un autre précise que les particuliers sont plus réticents à coopérer que les entreprises. Il est dit aussi que certains contribuables usent de manœuvres dilatoires.

3.4 Renseignements exacts et documents complets dans les délais prévus

En général, les pays répondants mentionnent l'utilisation de publications diverses (déclarations, guides, fascicules, etc.) pour **informer les contribuables** de leur obligation de fournir des renseignements exacts et des documents complets dans les délais prévus.

Quelques-uns affirment que l'information est disponible dans la loi, le code des impôts, le calendrier ou l'agenda fiscal, et peut être diffusée dans les médias lors de campagnes de sensibilisation. Un pays précise qu'il n'y a pas de système d'information préalable du contribuable. L'envoi de correspondances (notification, avis de vérification, mises en demeure) est aussi un moyen cité par quelques pays. Les divers modes de prestation de services (par exemple, accueil, services téléphoniques, internet) et les activités de visibilité sont également utilisés.

La moitié des répondants affirment que les contribuables **accomplissent volontairement et spontanément les obligations déclaratives**. La situation est moins claire pour certains pays qui indiquent que cette obligation est rencontrée par certains contribuables alors que des défaillances importantes sont parfois notées pour d'autres tels que les petites et moyennes entreprises. Certains mentionnent seulement que la situation est variable et perfectible.

La **proportion des contribuables qui déposent dans les délais les déclarations fiscales** est variable. La majorité des pays répondants affirment que 80% et plus le font tandis qu'un pays mentionne une proportion de 40%. Des nuances sont toutefois apportées par certains à l'effet que la proportion varie grandement selon que le contribuable est un particulier, une petite, moyenne ou grande entreprise. Lorsque précisé, les grandes entreprises ont un taux variant entre 75% et 95%, les moyennes entreprises entre 45% et 91%, et les particuliers entre 73% et 98%.

Des **actions sont prises ou envisagées à l'endroit des contribuables** qui ne déposent pas les déclarations dans les délais. La moitié des répondants mentionnent les relances et rappels à l'endroit des contribuables défaillants. La taxation d'office et les sanctions (amendes administratives, pénalités, majorations et intérêts) sont citées de façon générale. La mise en demeure est utilisée par quelques-uns. Un pays indique la programmation éventuelle en vérification.

3.5 Conservation des documents comptables, pièces justificatives et fichiers informatiques

Des **délais de conservation** sont prévus dans tous les pays répondants au moyen d'une loi ou d'un code des impôts. À défaut de délais dans les lois fiscales ou le code des impôts, le code du commerce prévoit des délais de conservation des documents comptables ou administratifs. Les délais fixés varient de 4 à 10 ans.

La moitié des pays ont répondu à la question demandant **comment le contribuable est informé de cette obligation**. Plus de la moitié de ceux qui l'ont fait, notent que l'information est disponible dans la loi, le code des impôts, les codes et instructions. Quelques-uns précisent l'utilisation de publications (déclarations, guides, brochures, site Web, etc.) pour informer les contribuables de leur obligation de conserver en bonne condition des documents comptables, pièces justificatives et fichiers informatiques. Un pays mentionne que les contribuables sont informés lors de la création de leur entreprise et de la notification de leurs obligations fiscales. Deux pays font référence aux procédures de contrôle.

3.6 Paiement des impôts et des taxes dans les délais prescrits

En général, les **contribuables sont informés des échéances à respecter pour payer les taxes et les impôts dus** à travers diverses publications de l'administration (guides et déclarations, calendrier ou agenda fiscal, affiches et site Web) et des communiqués dans les médias (presse, radio et télé). Plusieurs pays mentionnent l'envoi de correspondances (avertissement-extrait de rôle, avis de paiement, avis de cotisation, etc.). On cite également la formation de comptables et conseils fiscaux, la communication de l'information lors de la création d'une entreprise et les voies de service habituelles.

En général, les pays ayant fourni l'information évaluent à 80% et plus la **proportion des contribuables qui acquittent leur impôt dans les délais prévus**, atteignant même 95% pour quelques-uns. Un pays mentionne une proportion de 40%. Quelques pays citent des taux différents selon la nature de l'impôt payé (direct, indirect) et le type de contribuables (particuliers, petites et moyennes ou grandes entreprises).

3.7 Autres obligations

Tous les répondants font état de l'obligation d'informer l'administration de tout **changement de statut ou d'adresse**. Certains précisent davantage la nature des changements à déclarer tels que toute modification relative à l'identité, au statut familial, au statut de l'entreprise, aux conditions d'exercice de l'activité, à la direction, au capital social, ainsi que la cessation des activités et les cessions d'actions et de parts sociales. Certains affirment qu'il ne s'agit pas réellement d'obligations car il n'y a pas de sanctions prévues.

Un pays cite l'obligation pour un type de contribuables de produire un jeu complet de leurs états financiers annuels pour transmission à la Banque Centrale en vue d'alimenter la Centrale des bilans ainsi que celle de communiquer, à la demande des services fiscaux, tout renseignement sur leurs clients et leurs fournisseurs. Un autre mentionne l'obligation de **répondre à certains courriers.**

4. QUATRIÈME THÈME : ENGAGEMENTS DE L'ADMINISTRATION FISCALE

4.1 Valeurs fondamentales

À la question portant sur **l'engagement à traiter les contribuables selon certaines valeurs,** presque tous les pays affirment avoir un engagement envers l'équité suivi de près par l'impartialité. Plusieurs ont mentionné également l'intégrité et la transparence. Les autres valeurs identifiées par quelques répondants sont : l'honnêteté, le professionnalisme, le respect et un service de qualité. Certaines valeurs ont été citées par un seul répondant : collaboration, discrétion (réserve et secret professionnel), ainsi que des éléments se rattachant à un service de qualité soit la compétence, l'efficacité, l'uniformité, la disponibilité, la simplicité, et la courtoisie.

Presque tous les pays répondants ayant actuellement une charte l'utilisent pour **communiquer cet engagement aux contribuables**. Quelques pays le font au moyen de publications et de leur site Web. Parmi les moyens de communication cités par un pays, on note : le plan stratégique, le code des impôts, le code de conduite des agents des impôts, l'affichage dans des locaux ouverts au public, des rencontres avec des contribuables, des syndicats patronaux et des organisations socioprofessionnelles, et les actions de l'administration.

Tous les pays reconnaissent la **présomption de sincérité** de déclaration à tous les contribuables jusqu'à preuve du contraire. Certains pays précisent que ce principe découle du système déclaratif en place.

La majorité des pays affirment qu'il y a **application de la législation et de la réglementation fiscales** de façon équitable et impartiale. Quelques pays mentionnent l'existence de marges d'appréciation, de mesures d'harmonisation ou de régimes dérogatoires découlant de choix économiques et sociaux. Quelques pays soulignent que des efforts sont faits et qu'en cas de non application, le contribuable peut se pourvoir en contentieux ou porter le problème à la connaissance de la hiérarchie.

4.2 Normes de service

En général, les pays indiquent avoir établi des **normes de service ou des indicateurs de performance** pour mesurer la qualité des services. Les éléments du service sujets à des normes varient selon les administrations et ne sont pas toujours identifiés. Parmi les éléments soulignés, on note l'accueil physique, le service téléphonique, la fourniture d'information et de renseignements en réponse à des demandes, la réponse aux recours et réclamations, la transmission des déclarations fiscales dans les services d'assiette, etc.

La moitié des pays affirmant avoir des normes de service ou indicateurs de performance disent les **communiquer aux contribuables**. Les moyens de communication utilisés sont l'affichage, le site Web, le téléphone, l'accueil, des activités de visibilité telles que des présentations à des groupements d'opérateurs et l'inscription, le cas échéant, dans une charte du contribuable.

Presque tous les pays indiquant avoir des normes de service ou indicateurs de performance affirment en faire la **sensibilisation auprès de leurs agents**. Plus de la moitié sensibilisent leurs agents à travers une formation et des instructions de services, lettres circulaires ou notes d'orientation. Parmi les autres mesures entreprises citées, on note l'évaluation annuelle de la performance, l'analyse de tableaux de bord individuels, les contrôles internes, les mesures régulières, la démarche DPA (politique d'objectifs), la mise en place d'outils de travail et la valorisation des qualités et capacités professionnelles des agents.

La **publication des résultats par rapport aux normes de service** ne semble pas généralisée. Le tiers des pays affirmant avoir des normes de service ou indicateurs de rendement n'ont pas répondu à cette question. Un autre tiers indiquent rendre publics les résultats par rapport aux normes de service dans un rapport annuel de performance et/ou à travers le site Web de l'administration. Le dernier tiers ne rendent pas public cette information.

4.3 Code déontologique

Quelques administrations fiscales ont un **code déontologique** qui leur est propre. À défaut d'un tel code, les autres administrations font référence à l'existence de **divers documents** où se retrouvent certaines obligations en la matière. À titre d'exemple, on note un code de déontologie et un code de bonne conduite applicable à tous les agents des services publics de l'État, un statut général de la fonction publique, des textes légaux, une Charte du contribuable, des instructions et textes, des notes de services, des formations à la déontologie et la communication des sanctions infligées aux agents indélicats dans un bulletin officiel.

Les **obligations envers le contribuable** sont essentiellement les suivantes :

- Obligation de réserve et secret professionnel
- Transparence, neutralité, impartialité et équité envers les contribuables
- Courtoisie, sensibilité, compréhension, indépendance et professionnalisme dans l'exercice de ses fonctions
- Obligation d'information du contribuable
- Probité dans sa conduite personnelle et dans l'exercice de ses fonctions
- Éviter des situations pouvant entraîner des conflits d'intérêt réels, potentiels ou apparents
- S'abstenir de retenir, recevoir, solliciter, s'assurer ou acquérir une rémunération, des honoraires ou des avantages à l'insu ou venant du contribuable
- Ne pas consentir des avantages indus à un contribuable
- Engagement au service de l'État et respect des règlements intérieurs de l'administration
- Éviter de conseiller un contribuable déjà en contrôle fiscal
- S'abstenir d'intervenir dans les affaires personnelles du contribuable

Il est à noter que plus de la moitié des administrations n'ayant pas de code déontologique qui leur est propre ont entrepris des **démarches pour en mettre un en place**. Deux précisent le faire grâce au code déontologique élaboré par le CREDAF.

5. CINQUIÈME THÈME : TRAITEMENT DES PLAINTES SUR LE SERVICE

La majorité des pays répondants indiquent ne pas posséder de **mécanisme précis pour l'enregistrement des plaintes sur le service**. Cependant, la majorité des pays traitent les plaintes sur le service oralement ou par écrit. Certains offrent la possibilité de déposer une plainte dans une boîte à suggestions. De façon générale, le contribuable peut s'adresser au Chef de service du bureau concerné, au Directeur ainsi qu'au Directeur général des impôts qui examine les plaintes au cas par cas.

Quelques pays mentionnent ne pas avoir de mesures particulières pour **informer les contribuables sur la façon de déposer une plainte**. Cependant, quelques-uns indiquent que c'est prévu par le code des impôts et par le biais de publications sur les devoirs et les droits —telles les chartes et la publicité par les médias.

Les **principales causes de plaintes** provenant des contribuables, selon les pays répondants, sont le non-respect des procédures, le comportement des agents, le service lui-même, c'est-à-dire, information manquante, incomplète ou erronée et la lenteur des procédures et des processus, du service et des délais.

La majorité des pays ont répondu à la question concernant les **délais de traitement des dossiers des plaintes sur le service**. Cependant, la plupart des réponses indiquent que les délais ne sont pas mesurés par les administrations fiscales. Les délais mentionnés sont : aucun délai, immédiatement et trois mois.

La majorité des pays répondants mentionnent l'existence d'un **médiateur, d'un Ombudsman ou d'un organisme de conciliation** pour le traitement des plaintes sur le service dans l'administration publique alors que très peu confirment son existence dans l'administration fiscale. Quelques pays précisent que les attributs d'un médiateur, d'un Ombudsman ou d'un organisme de conciliation dans l'administration publique s'étendent à tous les services publics.

6. SIXIÈME THÈME : PRÉPARATION À UNE MISE EN OEUVRE ÉVENTUELLE

La moitié des pays répondants proposent des **conditions préalables** pour la mise en place d'une charte du contribuable par l'administration fiscale. Parmi les conditions proposées, on note :

- Mise en place d'un cadre, d'une structure ou une modernisation des structures ayant les moyens matériels et humains nécessaires pour sa réalisation — tels que, l'installation de services d'accueil, la simplification de la législation et la modernisation des procédures;
- Réalisation d'une campagne de recensement des droits, obligations et difficultés des contribuables et de leurs représentants vis-à-vis l'administration fiscale et l'assurance de l'engagement de l'administration envers ceux-ci ;
- Analyse des coûts de communication et prise en considération du souci des contribuables face à la dépense publique;
- Prise en considération du niveau d'alphabétisation et de la formation requise des contribuables et des agents;
- Obtention de l'assentiment de l'administration ou d'un comité de direction ainsi que l'engagement politique.

Les principales **préoccupations et contraintes** à considérer par l'administration fiscale se résument comme suit :

- Le respect scrupuleux des textes en la matière et l'assurance que la charte possède un caractère contraignant (voie légale ou réglementaire) pour qu'elle soit le moins contestable possible;
- La garantie de tous les droits des contribuables;
- La charte du contribuable doit être simple, claire, succincte et bien diffusée pour persuader les contribuables d'accepter le bien fondé de l'impôt et le préjudice infligé au contribuable;
- La mise en place d'un système fiable et performant, l'irrégularité du rythme de lancement des nouvelles structures, la normalisation des effectifs;
- L'amélioration des conditions de travail des agents et le respect des règles déontologiques par les agents à travers l'encadrement du personnel et l'application des sanctions qui s'imposent.

****

Synthèse complétée le 12 novembre 2008

ANNEXE « E »
LISTE DES PARTICIPANTS

LISTE DES PARTICIPANTS

PRÉSIDENT

M. Dionké DIARRA
Directeur général des Impôts
Mali

RAPPORTEURE

Mme Jeannine DESBIENS
Directrice, Bureau des services fiscaux de la Montérégie-Rive-Sud
Agence du revenu du Canada

PARTICIPANTS

Belgique
M. Hervé FAUTRÉ
Directeur général, chargé de mission

Bénin
M. Antoine HOUINSAVI
Chef de Service de l'information

Burundi
M. Pascal KIRAHAGAZWE
Coordinateur de la Cellule chargée des études et des réformes

Canada
Mme Joane GIBEAULT
Gestionnaire à la Direction des allègements pour les contribuables

M. Valéry KIYOGOMA
Agent principal de programmes, Bureau de coordination des relations internationales

Congo
M. Christophe NIABE
Inspecteur principal à la Direction de la Législation et du Contentieux

Côte d'Ivoire
M. Daouda FOFANA
Chef du Service des publications, Direction de la Législation, du Contentieux et de la Documentation

France
M. Christian ALLOT
Directeur divisionnaire à la Direction des services fiscaux du Morbihan

Guinée
M. Ansoumane DIAWARA
Conseiller fiscal à la Direction nationale des Impôts

Niger
M. Abdourahamane MALAM SALEY
Directeur du Contrôle fiscal et des enquêtes

R.D. Congo
M. Aurélien KALONJI ALI N'TANDE
Directeur provincial de Bandundu

Centre de rencontres et d'Études des Dirigeants Administrations Fiscales, 86 allée de Bercy - Teldoc 908 - 75012 Paris - Paris France
Téléphone : + 33 1 53 18 11 00 - Télécopie : +33 1 53 69 04 23 - Courriel : credaf@orange.fr - Site : www.credaf.org