

CAPSULE INFO>VEILLE

OCDE : Analyse comparative des organisations fiscales

L'OCDE a publié la 8^{ème} édition de son rapport bisannuel qui porte sur les organisations fiscales. Tax Administration 2019 contient des données internationalement comparables sur la manière dont les systèmes fiscaux nationaux sont gérés dans 58 économies avancées et émergentes. Il met également en évidence les principales tendances, les innovations récentes et les bonnes pratiques observées dans divers pays membres et non membres de l'OCDE.

Cette nouvelle étude utilise la même méthodologie que la précédente. Les données ont été recueillies au moyen d'un sondage en ligne (International Survey on Revenue Administration) conçu par l'OCDE en coopération avec le Fonds monétaire international, l'Intra-European Organisation of Tax Administrations (IOTA) et l'Inter-American Center of Tax Administrations (CIAT).

Le rapport comporte trois parties. La première compte quatre chapitres qui examinent le rendement des organisations fiscales et les tendances qu'elles ont suivies dans les années 2016 et 2017. La deuxième partie présente une douzaine d'articles rédigés par des fonctionnaires de l'administration fiscale. Parmi les sujets abordés figurent la perception des contribuables quant au fardeau administratif, le civisme fiscal, les innovations technologiques (chaînes de blocs, assistantes virtuelles, etc.), l'économie comportementale, l'approche intégrée de la conformité des travailleurs autonomes, les innovations en matière de gestion des avis d'opposition et l'amélioration de la productivité et de l'engagement des employés. La troisième partie sert d'annexe. Elle réunit tous les tableaux de données qui constituent la base du rapport. Ces derniers, répartis en plus de 207 fichiers Excel comparativement à 170 lors de la précédente étude, sont accessibles en ligne uniquement.

Voici les principaux éléments qui se dégagent du rapport :

- Émergence de nouvelles technologies

Le virage technologique se poursuit dans plusieurs organisations fiscales. Celles-ci adoptent progressivement toute une gamme d'outils de pointe, de sources de données et de méthodes d'analyse pour accroître le respect des obligations fiscales. Ces innovations ne concernent pas que les services en ligne ou l'identification biométrique. Les organisations avant-gardistes ont mis en place, ou prévoient le faire à court terme, diverses technologies pour améliorer la conformité. Mentionnons entre autres les chaînes de blocs, l'automatisation des processus robotisés et les outils basés sur l'intelligence artificielle. Le service à la clientèle se modernise également grâce au recours à des assistantes virtuelles capables de répondre aux questions des contribuables.

En se basant notamment sur les nouveautés mises en place et la présence de postes de spécialistes, l'OCDE a calculé un indice d'innovation pour l'ensemble des organisations fiscales. L'étude n'associe pas les indices aux organisations concernées. Il n'est donc pas possible de connaître l'organisation fiscale la plus novatrice. Les indices s'étendent de 6,7 % à 86,7 % avec une médiane à 40 %. Le premier quartile (60 % et plus) comprend 15 organisations fiscales. L'OCDE s'inquiète de la faiblesse globale des résultats.

En effet, la majorité des organisations, soit 37 sur 58, affichent un indice inférieur à 50 %. Comme les résultats sont anonymisés, il n'est pas possible de nuancer ce constat en comparant, par exemple, les 30 pays membres de l'OCDE avec les pays non membres et les pays émergents.

- Application croissante des principes de l'économie comportementale

De plus en plus d'organisations fiscales appliquent des principes de l'économie comportementale et de l'analyse prévisionnelle pour encourager les contribuables à respecter volontairement leurs obligations fiscales. En 2017, elles comptaient des postes réservés aux spécialistes suivants : experts en science des données (35), chercheurs en économie comportementale (10), psychologues (18) et chercheurs en ethnographie (3).

L'ethnographie applique une méthode de recherche qualitative utilisant l'immersion, l'observation participante et des entretiens semi-structurés pour collecter des données qui permettent de mieux comprendre les expériences et le comportement des personnes.

- Élargissement de l'approche intégrée de la conformité

L'approche intégrée de la conformité (compliance by design) est en place depuis bien des années dans les organisations fiscales. L'exemple le plus connu, le système de retenue à la source, existe dans plusieurs administrations. De nombreuses agences tentent maintenant d'appliquer cette approche à d'autres catégories de contribuables, comme les travailleurs autonomes et les petites entreprises. Elles recourent pour cela à la facturation électronique, aux modules d'enregistrement des ventes et à la déclaration de la taxe de vente en temps réel.

En 2017, 27 agences fiscales accordaient une grande priorité à l'approche intégrée de la conformité.

- Approche proactive en matière de gestion des risques

Les organisations fiscales adoptent une approche proactive en matière de gestion des risques liés à la non-conformité. Elles interviennent avant même que les déclarations de revenus aient été produites. Elles développent une relation plus étroite, basée sur la confiance et la collaboration, avec le secteur privé.

Des approches coopératives favorisant la conformité des grandes sociétés existent, ou sont en voie de l'être, dans les deux tiers des organisations étudiées. En 2008, seulement six pays avaient implanté une stratégie de « conformité de collaboration » basée sur l'analyse des risques.

- Effectifs vieillissants des organisations fiscales

Depuis 2014, la proportion des employés âgés de plus de 54 ans a augmenté dans les deux tiers des 50 organisations ayant transmis des données à ce sujet. La moyenne d'âge du personnel pose donc déjà un problème de gestion à court ou moyen terme en de nombreux endroits.

Pour compliquer davantage la situation, la plupart des agences font face à un changement organisationnel, car l'administration moderne de la fiscalité, axée sur les données, impose l'acquisition de nouvelles compétences et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre plus jeune. À ce sujet, il existe des disparités culturelles. Les organisations fiscales asiatiques affichent un effectif plutôt jeune : près de 30 % du personnel a moins de 35 ans. En Amérique et en Europe, cette proportion est de respectivement 17 % et de 15 %.

REFERENCE

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (page consultée le 31 octobre 2019). *Tax Administration 2019*, [en ligne], <https://www.oecd.org/ctp/administration/tax-administration-23077727.htm>

International Survey on Revenue Administration (page consultée le 31 octobre 2019). *Forms*, [en ligne], <http://data.rafit.org/?sk=3dba84d7-1dd8-4533-b682-c0dfcb1d7f13&sld=1445908451587>