

CAPSULE INFO>VEILLE

États-Unis : Rapport de l'ombudsman des contribuables

Aux États-Unis, le rôle de protecteur des droits des contribuables revient au Taxpayer Advocate Service (TAS), une entité indépendante de l'Internal Revenue Service (IRS). Son mandat consiste à assister les contribuables dans la résolution de leurs différends avec l'IRS ainsi qu'à proposer à l'agence fiscale des changements législatifs et administratifs afin de minimiser les plaintes.

Le TAS publie chaque année un rapport annuel qui dresse un portrait des défis auxquels l'IRS a fait face. Il fait également paraître un livre violet (purple book) qui présente ses recommandations législatives, au nombre de 58 en 2020. Ces mesures proposées visent à renforcer les droits des contribuables et à améliorer les services de l'organisation fiscale. La plupart des mesures ont déjà été décrites en détail dans des rapports antérieurs, mais certaines sont nouvelles. Les principaux enjeux soulevés dans ces deux documents sont résumés ci-dessous.

L'Internal Revenue Service peine à accomplir sa mission

L'IRS a pour mission de fournir aux contribuables américains un service de qualité pour les aider à s'acquitter de leurs obligations fiscales. Elle vise également à faire respecter la loi avec intégrité et équité. Le TAS juge que l'agence peine à remplir les deux volets de sa mission. Cette affirmation se base sur les constats suivants :

- En 2019, les agents du service à la clientèle de l'IRS ont répondu à seulement 29 % des 100 millions d'appels reçus par l'organisme ;
- L'IRS a fermé 10 % de ses centres de services. Les contribuables doivent généralement prendre un rendez-vous pour rencontrer un agent. Le nombre d'individus ayant bénéficié d'un service en personne a diminué de moitié entre 2015 et 2018 ;
- Le nombre d'actions de recouvrement à caractère coercitif (saisies de salaire, gels de compte bancaire, avis de saisie, etc.) a doublé entre 2018 et 2019. Pendant ce temps, la ligne téléphonique du service de recouvrement qui permet aux contribuables de signaler leur difficulté financière est devenue moins accessible. Le nombre d'appels répondus a diminué, passant de 49 à 31 %, alors que le temps d'attente avant de parler à un employé est passé de 24 à 38 minutes. Le TAS juge la situation inéquitable et demande à l'IRS de prioriser les services téléphoniques pour ceux qui font face à des actions de recouvrement;
- Les contribuables attendent plus longtemps leur remboursement d'impôt depuis la mise en place du « Filtre X ». Cet algorithme sert à repérer les demandes de remboursement illégitimes et les potentiels vols d'identité. Il a signalé plus de 1,1 million de déclarations de revenus possiblement frauduleuses en 2019. Parmi elles, 71 % étaient des faux positifs. Cet outil augmente le nombre de plaintes reçues par le TAS de la part des contribuables : elles

sont passées de 20 000 à 44 000 entre 2017 et 2019. Le TAS travaille en collaboration avec l'IRS pour résoudre ce problème ;

- Le TAS s'inquiète de la sous-utilisation du logiciel de production des déclarations de revenus qui est offert sans frais aux citoyens gagnant moins de 66 000 \$ US. Environ 70 % des contribuables peuvent en bénéficier, mais moins de 2 % s'en prévalent. Le TAS demande à l'IRS d'adopter des mesures pour que l'usage de cet outil atteigne 10 % d'ici 2025. Dans le cas où l'IRS échouerait, il devrait remplacer le logiciel par une autre approche à faible coût pour les contribuables.

L'Internal Revenue Service ne reçoit pas assez de crédits budgétaires

Depuis 2010, l'IRS a vu son budget diminuer de 20 % après ajustement selon l'inflation, ce qui a entraîné une réduction de 22 % de ses effectifs. Le TAS conclut que l'agence ne peut mener sa mission à bien si elle ne reçoit pas un budget approprié. Il recommande au Congrès d'augmenter les fonds, particulièrement pour les services aux citoyens et la modernisation des infrastructures informatiques. L'ombudsman juge que les technologies de l'information employées par l'agence datent d'une époque antédiluvienne. Avec un effectif réduit qui fait face à un surcroît de travail, les contribuables ne peuvent recevoir les services qu'ils méritent.

L'Internal Revenue Service doit mieux connaître les besoins des contribuables

En juin 2019, le Sénat américain a approuvé un projet de loi intitulé Taxpayers First, qui vise à réorganiser les services de l'IRS ainsi que sa stratégie de service à la clientèle. L'organisation fiscale doit saisir cette occasion pour mettre en place une culture de collaboration avec les contribuables. En effet, elle est réputée pour travailler en silo et solliciter rarement l'opinion de sa clientèle. Conséquemment, sa stratégie de service ne s'appuie pas sur une compréhension juste des besoins des citoyens. Les rapports du TAS contiennent plusieurs recommandations à ce sujet, à savoir :

- Conduire une recherche multidisciplinaire sur les besoins des contribuables ;
- Exiger de l'IRS que toutes ses directions, y compris celles qui mènent des activités d'application des lois fiscales comme le recouvrement ou la poursuite pénale, mettent en place une stratégie globale de service à la clientèle ;
- Nommer un directeur de l'expérience client afin de coordonner l'ensemble des actions entreprises pour améliorer le service à la clientèle ;
- S'assurer que les contribuables qui ne peuvent pas communiquer en ligne avec l'IRS pour résoudre leurs problèmes peuvent parler à un employé ;
- Répondre aux besoins des professionnels de la fiscalité qui interagissent avec l'IRS ;
- Mettre en place des estimations de coûts et des indicateurs de performance axés sur les besoins des contribuables afin que l'efficacité de la stratégie puisse être mesurée au fil du temps.

Finalement, l'ombudsman déplore que l'IRS refuse de voir un représentant du TAS siéger au comité consultatif qui coordonne les activités de l'agence fiscale en lien avec Taxpayers First.

Référence

NATIONAL TAXPAYER ADVOCATE (page consultée le 10 février 2019). Annual Report to Congress 2019, [en ligne], <https://taxpayeradvocate.irs.gov/2019AnnualReport>