

CAPSULE INFO>VEILLE

OCDE : La résilience numérique en temps de COVID-19

La crise de la COVID-19 a obligé les agences fiscales à fermer leurs bureaux et à effectuer le passage vers le télétravail. Ces changements ont eu un impact sur les activités habituelles et plusieurs organisations n'ont pas pu assurer un fonctionnement normal.

Le Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE a mené une enquête qui s'intéresse aux répercussions de la transformation numérique des administrations fiscales sur la gestion de la crise de COVID-19. Cette transformation semble avoir eu un effet positif pour surmonter la crise. Toutefois, cela n'a pas été sans heurt et seulement le tiers d'entre elles sont restées pleinement opérationnelles.

Le Forum a reçu des réponses des pays suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Canada, Chili, Danemark, Espagne, États-Unis, France, Grèce, Hong Kong (Chine), Hongrie, Indonésie, Irlande, Israël, Japon, Lettonie, Lituanie, Malaisie, Mexique, Nouvelle-Zélande, Pologne, Portugal, République slovaque, Roumanie, Russie, Suède et Suisse.

Les services aux contribuables

Avant la crise, les administrations fiscales avaient déjà diversifié leurs canaux de communication grâce aux nouvelles technologies, tout en conservant des canaux conventionnels comme les demandes sur papier ou les rencontres en personne.

Pendant la crise, la communication papier a représenté un défi pour 58 % des administrations fiscales, mais plusieurs d'entre elles rapportent néanmoins qu'elles ont réussi à opérer la transition du papier au numérique pour près de 75 % des communications, grâce à la communication d'informations et d'instructions sur leur site Internet ou encore à l'usage de moyens de communication comme les réseaux sociaux. Néanmoins, certains changements, comme les signatures électroniques, peuvent constituer un plus grand défi et demander des changements de politique, par exemple.

La fermeture des bureaux provoquée par la crise a entraîné des conséquences directes sur la communication physique avec le contribuable. Il a fallu revoir le mode de fonctionnement des rencontres physiques, voire les remplacer par des modes de communication à distance. Les courriels, les applications mobiles, Internet et le téléphone ont été des canaux privilégiés. Trois administrations ont aussi fait part de l'utilisation des vidéoconférences.

Cette transition rapide vers le numérique n'est pas sans conséquence pour les administrations fiscales. Ainsi, la moitié d'entre elles seulement ont jugé que leur offre de services numériques a été suffisante pour répondre à cette soudaine augmentation. Les autres ont dû s'ajuster en améliorant les services existants ou en proposant de nouveaux services (mise en place de nouveaux centres d'appels).

La gestion du risque de non-conformité

La gestion du risque de non-conformité s'est révélée beaucoup plus difficile dans le contexte de la pandémie. La fermeture des centres fiscaux et le télétravail ont modifié les interventions portant sur le respect des obligations fiscales.

Ainsi, 75 % des administrations ont arrêté ou réduit la vérification sur place, basculant vers un mode virtuel et numérique. À cet égard, 90 % des administrations ont réussi à accéder aux documents nécessaires à la vérification et 86 % mentionnent avoir pu mener des entretiens à distance. Les administrations et contribuables ont même trouvé leur expérience positive à 90 %. Dès lors, 75 % des administrations envisagent de maintenir cette approche à l'avenir.

Plusieurs administrations avaient également adopté des systèmes de gestion de la conformité pour les entreprises avant la crise, comme la facturation électronique ou des caisses enregistreuses électroniques. Peu d'administrations ont relevé avoir eu des problèmes pendant la crise à cet égard.

Le télétravail

Près de 90 % des administrations fiscales n'étaient pas prêtes pour le basculement vers le télétravail de leurs employés. Toutefois, elles ont réagi rapidement pour remédier à la situation en achetant ou louant du matériel informatique dans 66 % des cas. Les premières difficultés surmontées, 94 % d'entre elles envisagent maintenant de développer le télétravail après la crise.

Par ailleurs, les administrations fiscales n'avaient pas toutes une bonne aptitude globale à mettre en place le télétravail. Un niveau faible risque d'être une source de problèmes importants en cas de basculement rapide comme c'est arrivé. Toutefois, ce niveau d'aptitude s'est fortement amélioré dans les administrations au faible pourcentage préalable.

Le télétravail est aussi fortement associé aux vidéoconférences et aux téléconférences. Les systèmes des administrations fiscales ont été mis à rude épreuve à cet égard, et 77 % des administrations ont mentionné avoir éprouvé des difficultés avec des systèmes ne pouvant faire face à l'augmentation subite de la demande. La sécurité a également été un enjeu, notamment pour les questions de confidentialité et de respect des renseignements personnels. Toutefois, 81 % des administrations ont signalé avoir trouvé des systèmes assez efficaces à cet égard.

Le soutien aux autres administrations publiques

De nombreuses agences fiscales ont dû accepter de nouvelles responsabilités de soutien ou d'appui à d'autres administrations pour faire face à la crise. Ces responsabilités ont été assumées sans ressources supplémentaires ; il a donc fallu ajuster celles existantes en redéployant le personnel, par exemple.

Ce soutien a amené un travail collaboratif étroit et un partage accru de données et d'information. Ainsi, 61 % des organisations ont remarqué une augmentation significative d'échange de données et 85 % d'entre elles pensent que ces échanges se poursuivront après la crise. Pour la plupart des administrations, cet échange s'est fait dans un cadre juridique clair.

RÉFÉRENCE

OCDE (page consultée le 25 mai 2021). *Administration fiscale : la résilience numérique dans le contexte du COVID-19*, [en ligne], https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=1093_1093372-y905ky82fd&title=Administration-fiscale-la-resilience-numerique-dans-le-contexte-du-COVID-19