

# CAPSULE INFO>VEILLE

## OCDE : analyse comparative des organisations fiscales

L'OCDE vient de publier la 9<sup>e</sup> édition de son rapport bisannuel sur les organisations fiscales. *Tax Administration 2021* contient des données comparables sur la manière dont les systèmes fiscaux nationaux sont gérés dans 59 économies avancées et émergentes. Il présente également les principales tendances, les innovations récentes et plus d'une centaine de 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 et l'Inter-American Center of Tax Administrations.

La cinquantaine d'organisations fiscales sondées dans le cadre de ce rapport ont perçu 12 300 milliards d'euros<sup>1</sup> en 2019, ce qui équivaut à environ 20 % du PIB mondial. Elles emploient plus de 1,8 million de personnes et suivent 860 millions de contribuables (particuliers et entreprises). Leur budget global de fonctionnement s'élève à 79 milliards d'euros, soit moins de 1 % des recettes fiscales encaissées. Les créances fiscales totales atteignent 2 100 milliards d'euros.

Selon les auteurs, les deux grandes tendances pour les prochaines années sont l'amélioration de la collaboration avec les contribuables et l'approche intégrée de la conformité.

### ■ Amélioration de la collaboration avec les contribuables

Les agences fiscales élaborent des stratégies et implantent des mesures pour encourager le civisme fiscal des contribuables. Ce rapport met en lumière les manières par lesquelles les administrations peuvent influencer ces attitudes, notamment les suivantes :

- Des initiatives pour améliorer l'accessibilité de l'administration fiscale

Les organisations fiscales travaillent constamment à améliorer leurs canaux de communication. Que ce soit en ligne, en personne ou par téléphone, elles souhaitent que les contribuables puissent les contacter facilement et en tout temps. À ce sujet, les robots conversationnels (*chatbots*) continuent de gagner en popularité. En 2017, l'OCDE ne recensait qu'une dizaine d'organisations fiscales qui utilisaient un assistant virtuel pour interagir avec les citoyens. En 2019, elle en recensait 27. De plus, dans certains pays (Espagne, Singapour), il existe des *chat filing bots* qui aident les contribuables à remplir leur déclaration de revenus ou de taxes en ligne.

<sup>1</sup> En 2019, le taux de conversion moyen était de 1 euro pour 1,4856 dollar canadien.

- Croissance de l'identité numérique

Les agences fiscales offrent des services par voie numérique qui sont de plus en plus nombreux et sophistiqués. Elles peuvent, par exemple, demander à un contribuable de partager des renseignements sensibles, comme les données de son logiciel comptable. D'où l'importance de mettre en place des outils de confirmation d'identité fiables et sécuritaires. Ces derniers sont implantés dans plusieurs pays dont une optique pangouvernementale.

- Intégration des processus fiscaux dans le quotidien des contribuables

Les précédentes éditions du rapport soulignaient une tendance nette vers la cyberadministration de la fiscalité grâce à des services comme le paiement en ligne des impôts, la transmission électronique d'une déclaration de revenus ou de taxes de vente, ainsi que le préremplissage total ou partiel de ces formulaires. Ces modes d'interaction avec les contribuables s'avèrent désormais dominants, comme le montrent les données du rapport de cette année :

- En 2014, 66 % des particuliers transmettaient leur déclaration de revenus en ligne. La proportion s'élevait à 83 % en 2019.
- Dans la même période, le taux de transmission électronique des déclarations de revenus des sociétés passait de 77 % à 94 %.
- Dans la même période, le taux de transmission électronique des déclarations de taxes de vente grimpeait de 85 % à 99 %.

Aujourd'hui, plusieurs organisations fiscales travaillent à intégrer leurs processus au *natural system* des contribuables. Concrètement, elles font en sorte que les citoyens puissent gérer leurs affaires fiscales avec les outils qu'ils utilisent au quotidien. Par exemple, elles envoient des textos pour rappeler la date limite pour produire une déclaration. Ou elles font communiquer leurs ordinateurs avec le module d'enregistrement des ventes d'un restaurant ou le logiciel de comptabilité d'une entreprise pour que les déclarations de taxes soient faites en temps réel.

- 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 pratiquement toutes les administrations. Cette approche vise la prévention plutôt que la réaction. Il faut intervenir pour anticiper et empêcher la non-conformité plutôt que la découvrir à la réception des déclarations. Selon les auteurs, les nouvelles technologies permettent également aux organisations fiscales d'adopter une approche préventive de la gestion des risques. Le sondage révèle que :

- plus de 80 % des agences fiscales déclarent recourir à la science des données pour extraire de l'information d'ensembles de données provenant de tiers afin de contrôler la conformité des contribuables. Cette technologie est utilisée pour vérifier si les relevés d'emploi correspondent aux renseignements fournis par une personne, par exemple, ou pour préremplir les déclarations de revenus ;
- l'utilisation de l'intelligence artificielle et des techniques d'apprentissage machine gagnent en popularité. Ces outils sont déjà en place dans 38 % des organisations fiscales et en phase d'implantation dans 34 %. Entre autres, l'agence fiscale brésilienne se sert de cette technologie pour lire les avis d'opposition. Lorsque le contribuable remplit ce formulaire, il expose des faits et des motivations qui appuie sa demande. Ensuite l'algorithme les compare à ceux collectés dans une base

de données réunissant les oppositions reçues. Il termine son analyse en regroupant les contestations similaires et propose une solution, qui est révisée par un employé ;

- certaines agences fiscales s'attachent à créer des segments de clientèle plus ciblés. Par exemple, une direction va interagir avec les contribuables fortunés (Australie, Allemagne, Pays-Bas), les petites entreprises (Australie), ou les fraudeurs récurrents (Suède).

#### ■ **Ressources financières et humaines des organisations fiscales**

De 2016 à 2019, les dépenses totales des organisations fiscales ont augmenté de 86 %. Les salaires représentaient en moyenne 73 % des frais assumés par les 59 agences examinées pour l'année 2019.

En 2019, les employés de moins de 35 ans composaient 19 % de l'effectif des organisations fiscales, mais il existe des disparités. Les administrations asiatiques emploient un personnel plutôt jeune : près du quart a moins de 35 ans. En Amérique et en Europe, cette proportion est respectivement de 17 % et de 15 %.

Le taux d'attrition ou de départ moyen des organisations qui ont participé au sondage atteint 7,5 %, alors que le taux d'embauche moyen se situe à 7,3 %. Les auteurs de ce rapport soulignent qu'une organisation fiscale doit idéalement maintenir ces deux proportions entre 5 % et 10 %.

#### **RÉFÉRENCE**

OCDE (2021). *Tax Administration 2021*, [en ligne], <https://www.oecd.org/tax/tax-administration-23077727.htm>