

CAPSULE INFO>VEILLE

OCDE : Introspection comportementale

Les organisations fiscales recourent de plus en plus à des techniques de la psychologie économique pour analyser le comportement des contribuables afin d'améliorer la conformité fiscale. L'une de ces approches s'appelle l'introspection comportementale. Elle permet d'utiliser des incitatifs comme les « coups de pouce » (nudges) pour influencer de façon positive le comportement des personnes, et ainsi encourager l'observation volontaire des règlements.

En 2020, le Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE a mené une enquête sur cette nouvelle tendance. Parmi les organisations fiscales interrogées, environ 73 % signalent que l'introspection comportementale (behavioral insights) fait partie de leurs stratégies. Sur les 26 agences qui ont participé au sondage, 15 % ont une division qui se consacre uniquement à étudier le comportement des contribuables, 42 % ont des experts en comportement dans au moins une direction (ex. : recouvrement), et 42 % travaillent avec des consultants externes. Ces proportions ne sont pas mutuellement exclusives. Par exemple, certaines organisations qui ont une direction de l'analyse comportementale font aussi appel à des experts externes (psychologues, chercheurs, etc.).

Les organisations fiscales qui recourent à l'introspection comportementale ont notamment observé les bénéfices suivants :

- amélioration de la conformité fiscale ;
- progression de l'utilisation des services en ligne ;
- accroissement de la productivité des employés.

Les auteurs de ce rapport notent que les organisations fiscales se comportent de manière plutôt traditionnelle en général. Elles interviennent de façon réactive, prenant des actions correctives après qu'un problème se soit produit. Or la science comportementale permet d'agir de façon proactive, ce qui s'avère souvent bénéfique; et ses effets peuvent être amplifiés grâce à l'informatique. Le préremplissage de renseignements dans une déclaration de revenus, la détection d'erreurs en temps réel et la communication par texto figurent parmi les bonnes pratiques qui sont promises à un bel essor.

Quelques bonnes pratiques

À titre d'exemple, l'Australie utilise l'introspection comportementale pour contrôler les déductions relatives à l'emploi. Lorsqu'une personne ayant le statut de travailleur autonome remplit sa déclaration de revenus en ligne, elle peut déduire des dépenses pour son transport, ses repas, etc. Les sommes qu'elle rapporte sont comparées en temps réel avec celles d'autres travailleurs autonomes qui exercent la même profession dans le même secteur. Si ses réclamations dépassent la moyenne, l'ATO lui envoie un message l'incitant à revoir sa déclaration avant de la produire. Environ 25 % des travailleurs autonomes ont ainsi modifié leur déclaration de revenus avant de la transmettre.

Toujours en Australie, lorsque l'administration anticipe un retard pour verser un remboursement d'impôt, elle envoie un texto aux contribuables visés. Cela permet de réduire le nombre d'appels en période de pointe et de donner une expérience client positive.

À Singapour, l'agence fiscale utilise également les textos pour agir de façon préventive. Entre autres, elle envoie un à l'approche de la date limite pour payer une créance. Elle incite le débiteur à payer son dû la journée même, et non quelques jours plus tard. Elle a constaté une amélioration de 10 % des versements avec cette stratégie.

Aux Pays-Bas, enfin, l'agence fiscale a cherché à réduire la non-déclaration de certains revenus en adressant des lettres ciblées. Elle a envoyé un message à des contribuables qui cachaient des sommes d'argent dans un compte bancaire à l'étranger pour les informer qu'elle était au courant de leur pratique secrète. Elle les invitait explicitement à modifier leur déclaration de revenus pour éviter un contrôle fiscal et une amende. Cette méthode a augmenté le nombre de divulgations volontaires.

Implanter une stratégie d'introspection comportementale

Les auteurs de ce rapport se sont inspirés des pratiques de diverses agences fiscales pour baliser le parcours à suivre afin d'implanter une stratégie d'introspection comportementale.

- **Mettre en place un projet pilote** – Les agences fiscales expérimentées ont commencé par un projet pilote visant à améliorer la transmission dans les délais d'une déclaration ou d'un paiement. Les auteurs suggèrent de collaborer avec des experts externes pour amorcer cette première étape;
- **Développer la stratégie** – Dès qu'un premier projet est en développement, les organisations doivent envisager d'autres domaines d'application et préparer leur stratégie. Elles doivent déterminer comment augmenter le nombre d'employés spécialisés en introspection comportementale et où les placer dans l'organisation pour obtenir un effet maximal;
- **Faire connaître le programme** – Il faut diffuser les résultats tant dans l'ensemble de l'organisation qu'auprès du public. En outre, il importe d'étendre l'expertise au sein de l'agence et de bien former les employés;
- **Intégrer la pratique dans l'ensemble de l'organisation** – L'introspection comportementale est intégrée à la stratégie organisationnelle de l'agence. Celle-ci doit lui allouer un budget et des ressources chaque année, en plus de l'inclure à sa stratégie numérique.

RÉFÉRENCE

OCDE (2021). *Behavioural Insights for Better Tax Administration: A Brief Guide*, [en ligne], <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/behavioural-insights-for-better-tax-administration-a-brief-guide.htm>