

CAPSULE INFO>VEILLE

Australie : efficacité des communications dans les processus de plainte, d'opposition et d'appel

En octobre 2021, l'inspecteur général de l'impôt et médiateur fiscal en Australie (Inspector-General of Taxation and Taxation Ombudsman – IGTO) a examiné avec quelle efficacité l'Australian Taxation Office (ATO) communique avec les contribuables sur leurs droits relativement à ses décisions ou actions administratives. Les personnes qui s'estiment lésées peuvent en effet porter plainte, faire opposition ou interjeter appel.

- Cet audit, commencé en juin 2020, comprend :
- un sondage mené auprès de contribuables et de professionnels de la fiscalité ;
- une revue des instructions internes et des modules de formation du personnel ;
- une analyse complète des processus de l'ATO ;
- un examen de plus de 120 modèles de correspondance et de décisions prises en 2019 et en 2020.

Quels constats ressortent de cet audit ?

Le sondage révèle que 96 % des personnes interrogées considèrent que la communication sur les droits des contribuables est importante ou très importante.

De plus, selon l'enquête, l'ATO communique adéquatement sur le droit de présenter un avis d'opposition, mais néglige de mentionner les autres moyens de régler un différend. Parmi eux figure le recours à l'unité de protection des droits de la clientèle ou au bureau de l'ombudsman des contribuables.

Environ 60 % des usagers ne connaissent pas la division responsable de la protection des droits de la clientèle, ou n'ont jamais communiqué avec elle. Environ 45 % ne connaissent pas l'ombudsman des contribuables, ou n'ont jamais traité avec lui. Les résultats sont cohérents entre la plupart des groupes de répondants (particuliers, petites entreprises et contribuables fortunés).

L'IGTO a aussi remarqué que le personnel de l'ATO informe les contribuables de leurs droits formels, mais rarement des moyens plus souples de résoudre un conflit, comme celui de déposer une plainte auprès de l'agence fiscale ou de l'ombudsman. Dans ses instructions internes, l'agence tient pour acquis que les contribuables savent qu'ils peuvent porter plainte. L'IGTO estime que c'est une erreur de le présumer.

Dans ses communications écrites, l'ATO ne présente pas de façon exhaustive les droits des contribuables à contester une décision ou à manifester leur insatisfaction. En outre, l'agence ne communique pas toujours ses décisions par écrit. Bien qu'elle les rende parfois verbalement, elle ne précise pas dans ses manuels internes que les agents fiscaux doivent informer les citoyens de leurs droits.

Finalement, l'audit révèle que les formations conçues pour aider les agents fiscaux à mieux comprendre les droits des contribuables ne sont pas obligatoires et recueillent un faible taux de participation. Moins de 1 % des employés y ont assisté.

Que recommande l'IGTO?

Ce rapport dresse six recommandations à l'ATO :

- mieux informer les contribuables de leurs droits en :
 - inscrivant dans la Charte des contribuables le droit de porter plainte, de s'opposer aux décisions et actions administratives prises par l'ATO et d'interjeter appel ;
 - formant le personnel de l'agence sur la manière de communiquer ces droits de façon claire et détaillée ;
- s'assurer que le personnel comprend bien les droits des contribuables et le soutenir avec de la formation continue;
- mettre en place des indicateurs de performance à cet effet; par exemple, la proportion des communications verbales où la personne a été informée de son droit de déposer une plainte ;
- faire savoir aux contribuables qu'ils peuvent demander en tout temps qu'une décision verbale soit transmise par écrit ;
- s'assurer que les informations relatives aux droits de se plaindre, de s'opposer et de faire appel figurent bien en évidence sur le site de l'ATO ;
- informer le public qu'une plainte peut être adressée directement à l'unité de protection des droits de la clientèle ou au bureau de l'ombudsman des contribuables.

L'ATO a exprimé son accord sur l'ensemble des recommandations de l'IGTO.

RÉFÉRENCE

INSPECTOR-GENERAL OF TAXATION AND TAXATION OMBUDSMAN (2021). *An Investigation into the Effectiveness of ATO Communications of Taxpayer Rights to Complain, Review and Appeal*, <https://www.igt.gov.au/investigation-reports/ato-communications-of-taxpayers-rights/>