

CAPSULE INFO>VEILLE

Australie : Coopération avec les professionnels de la fiscalité

Le Vérificateur général australien (Australian National Audit Office — ANAO) a examiné le niveau de coopération entre l'Australian Taxation Office (ATO) et les professionnels de la fiscalité ou fiscalistes. Ce sujet a été jugé comme prioritaire par un comité parlementaire en 2021 puisque des préoccupations ont été formulées en 2018 concernant la transparence, la communication et le niveau de service de l'ATO envers ces professionnels. Le Vérificateur s'est posé les questions suivantes pour son audit :

- L'ATO dispose-t-elle d'un cadre stratégique efficace pour dialoguer avec les fiscalistes?
- Les consulte-t-elle adéquatement pour élaborer sa stratégie et ses services?
- Leur fournit-elle un soutien et des services efficaces?

Portrait de la situation

En date de mars 2022, on dénombrait près de 64 000 professionnels de la fiscalité en Australie. Ceux-ci produisent 70 % des déclarations de revenu des contribuables et remplissent 57 % des déclarations de retenues et cotisations à la source des entreprises. Le nombre moyen de clients par fiscaliste est de 552.

Approche stratégique

L'ANAO souligne que l'ATO dispose d'un cadre stratégique partiellement efficace pour collaborer avec les fiscalistes. La principale lacune du cadre de performance est qu'il n'évalue pas l'efficacité de son approche de coopération auprès de ces professionnels.

L'ATO a fixé une série d'objectifs stratégiques qui sous-tendent son engagement auprès des fiscalistes. Par exemple, il existe un indicateur de performance public relatif à l'engagement de l'ATO avec les partenaires. Une catégorie qui comprend les fiscalistes, les fournisseurs de logiciels et les gestionnaires de fonds de retraite privés. L'ANAO souligne que ce résultat n'est pas ventilé par catégorie de partenaires. Il est donc impossible de connaître avec précision la qualité de l'engagement de l'ATO spécifiquement envers les fiscalistes.

En avril 2022, l'ATO élaborait un nouveau cadre stratégique pour le rendre plus cohérent et plus intégré.

Consultation

L'ANAO remarque que l'ATO a une approche de consultation efficace afin d'élaborer sa stratégie, ses services et son soutien envers les fiscalistes.

L'agence fiscale a établi un cadre de consultation qui permet de former des groupes de discussion permanents ou à vocation spéciale. Toutefois, son processus pour sélectionner les participants n'est pas clairement défini.

Les consultations réalisées par l'ATO s'avèrent conformes aux normes de la fonction publique australienne. Toutefois, si l'agence rend compte des résultats de ses activités de consultation, l'ANAO constate qu'elle n'examine pas de manière exhaustive l'efficacité de ses pratiques de consultation avec les fiscalistes.

Services

L'ANAO considère que l'ATO fournit un soutien et des services efficaces aux fiscalistes. Les services numériques destinés aux fiscalistes sont adaptés à leurs objectifs et l'agence fiscale surveille la performance de ses canaux de communication. Les fiscalistes bénéficient de leur propre ligne d'aide téléphonique et l'ATO s'engage à répondre à 90 % de leurs appels en moins de deux minutes. Le tableau suivant présente les résultats liés aux appels téléphoniques de 2018 à 2021.

	2018	2019	2020	2021
NOMBRE TOTAL D'APPELS DE FISCALISTES PENDANT LA PÉRIODE DES IMPÔTS (DE JUILLET À OCTOBRE)	526 988	563 964	662 194	463 187
PROPORTION DES APPELS RÉPONDUS DANS LES DEUX MINUTES	92,2 %	90,5 %	91,8 %	90,2 %
PROPORTION DES APPELS RÉPONDUS DANS UN DÉLAI DE DEUX À CINQ MINUTES	5,8 %	7,3 %	4,3 %	6,3 %

L'ANAO a sondé les fiscalistes au sujet des services téléphoniques. Une très forte majorité (93 %) trouve ce canal très utile ou utile. Cependant, 30 % des répondants signalent que des améliorations sont nécessaires pour mieux les soutenir. Ils soulignent des connaissances insuffisantes de la part du personnel, des délais de résolution médiocre, des transferts d'appels inutiles et des conseils incohérents.

Recommandations

L'ANAO a formulé quatre recommandations à ATO :

- Finaliser son cadre stratégique avec les fiscalistes et le construire sur des objectifs clairs envers ces professionnels;
- Évaluer l'efficacité de son approche de coopération auprès des fiscalistes;
- Mettre en place des critères pour sélectionner les participants aux groupes de consultation;
- Consulter les fiscalistes pour mieux comprendre leurs préoccupations relatives à l'amélioration des services.

RÉFÉRENCE

AUSTRALIAN NATIONAL AUDIT OFFICE (2022). *Australian Taxation Office's Engagement with Tax Practitioners*, [en ligne], <https://www.anao.gov.au/work/performance-audit/australian-taxation-office-engagement-tax-practitioners>