

CAPSULE INFO>VEILLE

OCDE : Services numériques pour les petites et moyennes entreprises

Le Forum sur l'administration fiscale (FTA) de l'OCDE a publié à la fin de 2020 le troisième rapport de sa série *Supporting SMEs to Get Tax Right*, qui vise à faciliter les relations entre les agences fiscales de diverses nations et les petites et moyennes entreprises (PME).

Le FTA a créé une communauté d'intérêts réunissant des responsables fiscaux de ses pays membres, qui partagent leur savoir afin d'offrir aux PME davantage de soutien en matière de conformité fiscale.

Cette nouvelle publication examine comment les services numériques peuvent aider les PME à respecter leurs obligations fiscales, entraînant ainsi une réduction de leur fardeau administratif et une amélioration de leur taux de conformité. Le rapport est divisé en sections qui portent sur :

- l'historique du développement des services numériques destinés aux PME ;
- les outils technologiques (portails Web, applications mobiles ou bureautiques, logiciels, etc.) employés par les agences fiscales pour fournir des services numériques ;
- les modes de contact avec les PME (site Web, courriel, téléphone, etc.) selon les services numériques recherchés : accompagnement, enregistrement, vérification, opposition, plainte ou recouvrement ;
- les défis auxquels les administrations fiscales sont confrontées lorsqu'elles développent des services numériques ;
- les recommandations des agences fiscales expérimentées dans le domaine.

Les thèmes abordés dans cette capsule touchent aux défis ainsi qu'aux recommandations adressées par la communauté d'intérêts.

Défis

Selon la communauté d'intérêts, les deux principaux défis des services numériques sont la protection des données et l'accompagnement des PME.

La protection des données représente un facteur essentiel de réussite pour un projet de cette nature. Les PME sont particulièrement vulnérables dans ce domaine, car elles peuvent représenter des cibles de cyberattaque plus faciles à atteindre que les grandes entreprises en raison de leurs ressources limitées. Une sécurité informatique défaillante représente également un risque pour les organisations fiscales.

Certaines PME n'ont pas les connaissances nécessaires pour utiliser les services en ligne et en bénéficier de façon optimale. Les agences fiscales doivent donc les soutenir. Elles doivent aussi consacrer des ressources à celles qui rencontrent des difficultés ou qui se montrent réticentes à adopter les nouveaux modes de transaction avec l'État.

Recommandations

La communauté d'intérêts a recensé plusieurs bonnes pratiques provenant de diverses agences fiscales. Pour réduire le fardeau administratif des PME et améliorer leur conformité, le FTA suggère notamment de :

- **Collaborer avec les autres agences fiscales.** La coopération internationale permet de déterminer les meilleures approches et de tirer profit des expériences d'autres organisations. Les membres du FTA peuvent partager leurs essais et leurs meilleures pratiques au sein de la communauté d'intérêts ;
- **Communiquer de façon ciblée.** Les agences fiscales doivent adapter leurs messages aux diverses PME. Ce groupe constitue un ensemble hétérogène en termes de taille. On ne communique pas avec une PME de moins cinq employés de la même façon qu'on le fait avec une autre qui en compte une trentaine ;
- **Mieux exploiter les données.** L'analyse avancée de données et la modélisation prédictive permettent de mieux cerner le comportement des contribuables et les problèmes de conformité. Une meilleure compréhension des PME grâce à ces sciences aide à concevoir des interventions pratiques, des politiques et des outils adaptés à ce segment de clientèle ;
- **Développer les approches de conformité.** Les agences fiscales doivent offrir aux PME plus de flexibilité pour qu'elles se conforment à leurs obligations fiscales. De plus en plus souvent, elles s'associent à des développeurs de logiciel pour offrir de nouveaux services. Par exemple, certaines ont mis en place la production en temps réel de la déclaration de taxe de vente. Le logiciel de comptabilité de la PME partage alors ses données avec le système informatique de l'agence fiscale ;
- **Renforcer l'infrastructure informatique.** Les agences fiscales dépendent de leur infrastructure informatique pour fournir des services. Elles doivent constamment la renforcer pour demeurer agiles dans le développement et l'offre de solutions numériques. Cela implique des investissements récurrents pour combattre la fraude, un risque inhérent à ce genre d'activité.

Conclusion

Les agences fiscales doivent offrir une variété de services numériques et poursuivre le développement de ceux qu'elles ont déjà mis en place. La demande pour des services plus conviviaux est claire. La majorité des PME souhaitent échanger avec le fisc par l'entremise de la technologie. Cependant, les organisations doivent prévoir un accompagnement adéquat pour soutenir les entreprises qui peinent à suivre ce mouvement. Elles doivent également assurer la sécurité des données transmises par les contribuables.

RÉFÉRENCE

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES, *Digital Services*, [en ligne],
<https://www.oecd.org/tax/digital-services-7bd95d83-en.htm>