

Chapitre 26

Afrique du Sud : Unités fiscales mobiles

Ce chapitre présente le programme d'éducation des contribuables de l'Afrique du Sud. Il décrit d'abord les objectifs généraux du programme, suivi d'un point sur un élément spécifique, les unités fiscales mobiles. Il examine par la suite l'impact et les leçons à tirer de l'initiative, suivie par un aperçu des prochaines étapes.

L'Administration fiscale sud-africaine (*South African Revenue Service*, SARS ; voir encadré 26.2) est consciente depuis longtemps de l'importance de la sensibilisation du public aux impôts en vue de créer une culture de discipline fiscale. L'organisme a joué un rôle de premier plan dans l'éducation des contribuables en introduisant diverses initiatives allant des séminaires ciblés aux activités de sensibilisation sur le plus long terme. L'une d'entre elles est l'initiative des unités fiscales mobiles de l'Administration fiscale sud-africaine, décrite ci-après.

Au sein de l'Administration fiscale sud-africaine, l'éducation des contribuables relève de la compétence du Service des activités des agences, dont l'Unité de l'éducation et des campagnes soutient le programme de discipline fiscale de l'Administration fiscale sud-africaine et veille à ce que les contribuables sélectionnés et les groupes de futurs contribuables – particuliers, employeurs, chefs de petites entreprises, écoliers, le gouvernement en sa qualité d'employeur et agents de la fonction publique – soient exposés à des activités éducatives et à des campagnes inspirées par des données en vue d'améliorer le civisme fiscal.

L'éducation des contribuables en Afrique du Sud

Mobiliser les contribuables pour renforcer le civisme fiscal et élargir l'assiette est une priorité pour l'Administration fiscale sud-africaine, qui s'emploie à renforcer ses activités de sensibilisation et d'éducation, ses services et l'application des lois fiscales (encadré 26.1). L'Administration fiscale sud-africaine mène des campagnes ciblées sur des mesures fiscales spécifiques, définies grâce à l'analyse de données sur les contribuables actuels et potentiels exerçant des activités dans le secteur informel. Parmi les cibles spécifiques figurent les entrepreneurs et sous-traitants de petite ou moyenne taille travaillant dans le secteur du bâtiment ; l'objectif est d'aider les employeurs à procéder au recouplement des déclarations de retenue à la source et de renforcer l'application de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) grâce à la vérification physique des applications professionnelles. L'Administration fiscale sud-africaine organise des séminaires, coopère avec les entreprises pour les encourager à s'enregistrer en tant que contribuables et aide ces dernières à s'acquitter de leurs obligations fiscales.

Encadré 26.1. Objectifs de l'éducation des contribuables en Afrique du Sud

- Expliquer pourquoi les citoyens doivent s'acquitter de l'impôt et comment les recettes fiscales sont utilisées.
- Montrer aux contribuables comment s'acquitter de leurs obligations fiscales de manière autonome (ex. déclaration en ligne).
- Sensibiliser les contribuables, même dans les zones rurales les plus reculées, grâce à des agences fiscales mobiles.
- Faire prendre conscience aux contribuables de leurs obligations et créer des conditions pour rencontrer et aider les citoyens plus facilement là où ils vivent afin de soutenir le modèle de discipline fiscale de l'organisation.

L'Administration fiscale sud-africaine élargit son audience en maintenant une présence dans les centres commerciaux et d'autres points de service, en particulier durant la période de déclaration des impôts, en déployant des unités fiscales mobiles (voir ci-après) en vue de sensibiliser les contribuables des zones rurales, et en installant des services dans d'autres institutions gouvernementales qui travaillent dans des domaines où l'Administration fiscale sud-africaine est moins visible.

Elle s'adresse également à des millions de contribuables à travers la télévision et la radio en expliquant l'importance du civisme fiscal et en montrant aux contribuables comment s'acquitter de leurs obligations fiscales. Plus particulièrement, l'Administration fiscale sud-africaine entretient des liens avec la chaîne de télévision eNews Channel Africa (eNCA). Chaque année, la Journée de l'impôt sur eNCA rassemble 3 millions de téléspectateurs. Au cours de cette journée, les agents de l'Administration fiscale sud-africaine proposent des services d'information sur les impôts en aidant le personnel d'eNCA à effectuer leurs démarches fiscales, tandis que les responsables et le commissaire de l'Administration fiscale sud-africaine participent à des interviews pour promouvoir le civisme fiscal. Des actions similaires sont menées lors de la Journée de l'impôt de Primedia, durant laquelle l'Administration fiscale sud-africaine porte assistance aux stations de radio affiliées au groupe, Talk 702 et Cape Talk. L'audience est aussi élevée que sur la chaîne de télévision. Ce partenariat a permis à l'Administration fiscale sud-africaine d'entrer en contact avec de nombreux contribuables supplémentaires.

Les partenariats sont cruciaux pour l'Administration fiscale sud-africaine. Elle coopère avec les institutions gouvernementales régionales et locales pour aider leurs administrés dans leurs démarches fiscales et favoriser le civisme fiscal. Elle s'adresse aux futurs contribuables à travers les établissements d'enseignement et les écoles et coopère également avec des associations de la société civile, des entrepreneurs privés, des entreprises et des organisations professionnelles. Par exemple, dans le secteur du bâtiment, de nombreux sous-traitants exercent leurs activités de manière informelle, sans être pris en compte dans l'assiette. En travaillant avec les associations de ce secteur, l'Administration fiscale sud-africaine mène des campagnes éducatives en vue de renforcer le civisme fiscal et de communiquer des informations sur le cadre législatif aux entreprises du bâtiment.

Focus : Les unités fiscales mobiles de l'Administration fiscale sud-africaine

L'Administration fiscale sud-africaine a élaboré une stratégie de déploiement géographique (2009) pour déterminer dans quelle mesure il était nécessaire d'étendre sa présence à des zones où l'organisation était absente. Cette analyse détaillée de sa présence à travers le pays a souligné la nécessité d'un renforcement de sa présence dans les zones rurales, où les bureaux de l'Administration fiscale sud-africaine se font rares. L'organisme a décidé d'étudier l'utilisation de véhicules convertis en bureaux mobiles comme moyen innovant et rentable d'atteindre les zones qui en ont le plus besoin d'après l'analyse (les provinces de KwaZulu-Natal, du Cap-Oriental et de Limpopo). Ces unités fiscales mobiles devraient permettre aux citoyens de

s'enregistrer en tant que contribuables et d'être informés des raisons pour lesquelles il convient de payer des impôts, accroître la part de citoyens payant des impôts et améliorer les connaissances fiscales des citoyens tout en leur inculquant le savoir-faire technique nécessaire pour s'acquitter de leurs obligations fiscales.

Un essai a d'abord été fait en 2009 avec une unité fiscale mobile. L'initiative s'est avérée fructueuse et a servi d'argument en faveur du déploiement de nouvelles unités fiscales mobiles dans des régions où les bureaux de l'Administration fiscale sud-africaine étaient peu nombreux. Dès 2011, le projet avait avancé et trois unités supplémentaires avaient été acquises et étaient prêtes à être utilisées. En septembre 2011, au terme d'une phase d'essai de trois mois, ces trois unités fiscales mobiles ont été lancées pendant la période de déclaration des impôts. Le service a ainsi été mis à la disposition de milliers de contribuables et a renforcé le civisme fiscal. Sans ces unités mobiles, les contribuables devraient parcourir des centaines de kilomètres pour effectuer leurs démarches fiscales. L'Administration fiscale sud-africaine a maintenant décidé d'acquérir six autres unités fiscales mobiles (qui devaient être lancés en 2013).

Parallèlement au déploiement d'unités fiscales mobiles, l'Administration fiscale sud-africaine s'est employée à muter certains de ses agents dans des centres de services gouvernementaux existants (dans des domaines tels que la santé, l'éducation, l'armée et la police) de l'ensemble du pays afin de fournir des services au public sans qu'il soit nécessaire de bâtir de nouvelles infrastructures parallèles. Cela a permis d'écourter l'attente dans les agences et de réduire les frais des contribuables. Les agents de l'Administration fiscale sud-africaine ont également pu rencontrer leurs homologues des services gouvernementaux sur leurs lieux de travail afin de les aider à s'acquitter de leurs obligations fiscales.

Les équipes de l'Administration fiscale sud-africaine ont noué de bonnes relations avec les médias locaux et communautaires, y compris la presse écrite et les journaux, afin de faire connaître au public les activités des unités fiscales mobiles et de l'informer de leurs emplacements dans des régions données.

Dotation en effectifs et coût du programme

À ce jour, l'Unité de l'éducation et des campagnes a employé environ 300 personnes aux compétences variées pour des périodes diverses. Environ 30 agents fournissent en permanence des services aux contribuables grâce aux unités fiscales mobiles (2 à l'échelle nationale et 28 à l'échelle régionale). Ce nombre est appelé à s'accroître étant donné que l'Administration fiscale sud-africaine s'est acquis six nouvelles unités, qui auront besoin d'agents recrutés dans les bureaux régionaux.

Cette nouvelle initiative exige que les agents reçoivent une formation en vue d'intégrer les unités fiscales mobiles dans les systèmes existants de l'Administration fiscale sud-africaine. Les agents ont également besoin de connaissances pratiques sur tous les types d'impôts (impôt sur le revenu, TVA, retenue à la source, etc.) afin de conseiller et d'aider les contribuables. À cette fin, une formation en ligne est dispensée mensuellement pour informer le personnel en continu. Les agents responsables des unités fiscales mobiles

doivent également bien connaître les technologies de l'information, car ces unités fonctionnent grâce à des liaisons par satellite.

L'exploitation des trois unités fiscales mobiles actuelles coûte 306 200 ZAR à l'Administration fiscale sud-africaine chaque mois (environ 30 000 USD). Le coût inclut :

- les frais de liaison par satellite
- les frais de carburant
- les équipements (imprimantes, scanners)
- la maintenance.

Ce coût ne comprend pas les frais engagés pour les ressources humaines et le logement du personnel lors du déplacement des agents vers une nouvelle zone.

Impacts

L'initiative n'a pas encore fait l'objet d'une évaluation externe. Néanmoins, le système automatique de collecte de données de l'Administration fiscale sud-africaine permet de constater une évolution de l'opinion des contribuables. L'Administration fiscale sud-africaine diligente également des études chaque année pour évaluer le degré de satisfaction des contribuables à l'égard des initiatives de l'organisation. Depuis le lancement de la première unité fiscale mobile et des unités suivantes en septembre 2011 et décembre 2012, le dispositif a obtenu les résultats suivants :

- Augmentation de la portée. Au total, 77 367 contribuables ont consulté les unités fiscales mobiles dans 601 centres, avec en moyenne 128 contribuables par site. Leurs motifs étaient de s'enregistrer en tant que contribuables, de déposer leurs déclarations d'impôts, de vérifier leur situation fiscale et de procéder au recoupement des déclarations de retenue à la source des entreprises.
- Augmentation du nombre de contribuables enregistrés. Depuis la création des unités fiscales mobiles, l'Administration fiscale sud-africaine a observé une croissance de son registre de contribuables – avec en moyenne 2 000 résidents de zones rurales enregistrés chaque année.
- Renforcement des connaissances fiscales. Le nombre de contribuables capables de s'acquitter de leurs obligations fiscales de manière autonome en utilisant le système de télédéclaration de l'Administration fiscale sud-africaine, comme l'ont en partie enseigné les unités fiscales mobiles, a augmenté.
- Renforcement du civisme fiscal. Le sentiment d'obligation morale à payer des impôts « volontairement » a progressé dans la population. Cela se manifeste par une augmentation annuelle du nombre de déclarations d'impôts envoyées dans les délais, avec par exemple une hausse de 7.7 % entre 2012 et 2013. Un sentiment plus positif se dégage également, selon lequel les contribuables sont traités de

manière équitable et transparente par l'administration fiscale et chaque contribuable paye sa juste part.

Enseignements

Il ne faut pas partir du principe que les contribuables savent s'acquitter de leurs obligations fiscales ; à mesure que de nouvelles mesures fiscales voient le jour et que le registre des contribuables croît, de nouvelles activités d'éducation des contribuables deviennent nécessaires. Si les télédéclarations permettent davantage d'autonomie, « rapprocher les impôts des contribuables » a contribué à renforcer le civisme fiscal, car les contribuables semblent préférer les interactions en face à face.

La principale difficulté rencontrée par les unités fiscales mobiles était d'ordre technique – à savoir, l'accessibilité des systèmes de l'Administration fiscale sud-africaine par des communications par satellite. La couverture satellite n'est pas toujours optimale, en particulier dans certaines zones rurales. De ce fait, les contribuables doivent souvent faire la queue longtemps en attendant leur tour. Pour résoudre ce problème, l'Administration fiscale sud-africaine a dû bâtir des relations solides avec ses homologues dans le domaine des technologies de l'information pour qu'une réponse rapide soit apportée lorsque des unités fiscales mobiles sont déployées dans des zones rurales.

Étapes suivantes

Pour sensibiliser davantage de monde dans les zones rurales, l'Administration fiscale sud-africaine a acquis six nouvelles unités fiscales mobiles en vue de les déployer en 2013. Celles-ci ont été équipées de connexions sans fil leur permettant d'étendre la portée de leur action.

Encadré 26.2. Administration fiscale sud-africaine (SARS)

L'Administration fiscale sud-africaine est la principale agence de perception des impôts d'Afrique du Sud, responsable de tous les impôts, droits et prélèvements obligatoires nationaux. Elle est également chargée de faciliter les échanges et de protéger les frontières sud-africaines de l'importation et de l'exportation illégales de produits. Bien qu'il s'agisse d'un instrument de l'État, son fonctionnement administratif est autonome.

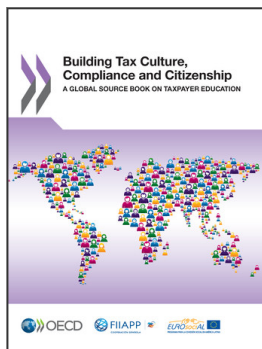
L'Administration fiscale sud-africaine accorde une grande importance à l'adaptation des services aux besoins du client et veille à ce que le contribuable soit pleinement en mesure de remplir ses obligations fiscales de manière transparente et équitable. Elle compte environ 15 000 agents à l'heure actuelle répartis dans 51 agences de l'Administration fiscale sud-africaine et 57 bureaux des douanes. Trois unités fiscales mobiles sont également en activité et des projets prévoient l'acquisition de six autres unités.

Pour plus de renseignements :

Site internet : www.sars.gov.za

Adresse électronique pour l'éducation des contribuables : jkhumalo2@sars.gov.za

Source : Administration fiscale sud-africaine.



Extrait de :

Building Tax Culture, Compliance and Citizenship A Global Source Book on Taxpayer Education

Accéder à cette publication :

<https://doi.org/10.1787/9789264205154-en>

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE/La Fondation internationale et pour l'Ibéro-Amérique d'administration et de politiques publiques (2015), « Afrique du Sud : Unités fiscales mobiles », dans *Building Tax Culture, Compliance and Citizenship : A Global Source Book on Taxpayer Education*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264230163-28-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à rights@oecd.org. Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) info@copyright.com ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) contact@cfcopies.com.