

Résumé

Au total, les 59 administrations fiscales participant à la neuvième édition de la série de l'OCDE sur les administrations fiscales perçoivent des recettes nettes se chiffrant à 12 300 milliards EUR (2019). Ce sont des organisations grandes et complexes employant environ 1.8 million d'agents. Elles s'occupent des dossiers de quelque 860 millions de contribuables assujettis à l'impôt sur le revenu des personnes physiques et à l'impôt sur les bénéfices des sociétés qui ont avec elles plus de 500 millions de communications directes, par téléphone, par messagerie électronique ou par courrier, et plus d'1.1 milliard d'échanges via leurs espaces en ligne. Les administrations fiscales disposent pour ce faire d'un budget de fonctionnement se chiffrant au total à environ 79 milliards EUR, soit moins de 1 % du montant des recettes collectées.

Graphique 0.1. Principaux chiffres relatifs aux administrations couvertes par la présente publication

Jurisdictions couvertes par cette publication	59
Agents employés	1 840 000
Contrôles/vérifications menés à bien	23 000 000
Demandes directes	110 000 000
Appels téléphoniques reçus	330 000 000
Nombre de contribuables actifs redevables au titre de l'IRPP et de l'IS	860 000 000
Contacts via le compte en ligne du contribuable	1 160 000 000
Nombre de déclarations (IRPP, IS et TVA) reçues	1 350 000 000
Budget de fonctionnement (en EUR)	79 000 000 000
Arriérés recouvrables en fin d'année (en EUR)	750 000 000 000
Total des arriérés en fin d'année (en EUR)	2 100 000 000 000
Recettes nettes collectées (en EUR)	12 300 000 000 000

Note : les chiffres sont fondés sur des données recueillies dans le cadre des éditions 2020 de l'Enquête internationale sur les administrations fiscales (ISORA). Il s'agit de chiffres minimum étant donné que toutes les administrations n'ont pas été en mesure de communiquer des informations pour toutes les données. Ces chiffres se rapportent à l'exercice budgétaire 2019. Lorsque les données relatives à l'exercice budgétaire 2019 n'étaient pas disponibles, ce sont les données relatives à l'exercice 2018 qui ont été utilisées.

Source : calculs du Secrétariat de l'OCDE fondés sur les données contenues dans la publication.

La série, qui présente des informations comparatives sous la forme de 75 tableaux portant sur les performances des administrations fiscales et leurs données de profil, a vocation à aider les administrations fiscales à déterminer les domaines dans lesquels de nouvelles améliorations sont possibles et à mieux faire comprendre au grand public les dimensions et la nature de l'administration de l'impôt à l'échelle mondiale. La présente édition est également

une tentative pour mettre en évidence, à partir des données recueillies grâce à l'Enquête internationale sur les administrations fiscales (ISORA) et d'exemples, plus d'une centaine, communiqués par les administrations fiscales, les changements les plus importants auxquels celles-ci doivent faire face. L'accent est placé en particulier sur l'intérêt de plus en plus vif porté par les administrations fiscales aux solutions envisageables pour adopter des approches plus volontaristes en matière d'incitation à la discipline fiscale et de gestion de la conformité, ainsi que sur les défis à relever pour s'adapter à l'évolution des besoins en ressources.

Accélérer la transformation numérique

Les éditions précédentes de la série ont montré une tendance marquée à se tourner vers l'administration électronique, se concrétisant par un recours de plus en plus fréquent aux déclarations en ligne, au paiement en ligne et aux déclarations fiscales entièrement ou partiellement préremplies. La présente édition montre comment cette tendance s'est poursuivie : les canaux numériques occupent désormais une place prépondérante dans les échanges avec les contribuables et le nombre d'administrations qui utilisent ou développent des applications mobiles continue de croître. Les administrations fiscales ont déclaré que plus d'1.1 milliard de communications s'effectuent via les espaces en ligne des contribuables.

Un grand nombre d'administrations fiscales ont également indiqué que leurs services commençaient à présent à intégrer l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle dans leurs relations avec les contribuables. Ces solutions permettent de se rapprocher d'un service délivré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, souvent grâce à l'utilisation d'assistants numériques tels que les robots conversationnels, déjà en fonction dans environ 50 % des administrations couvertes par la publication.

Cette transformation contribue également à améliorer sensiblement le respect de leurs obligations par les contribuables, et les signes indiquant que le rythme de la transformation numérique ne cesse de s'accélérer se multiplient. Cette édition met en lumière trois grands thèmes de la transformation numérique concernant respectivement les relations avec les contribuables, la gestion du risque de non-respect des obligations fiscales et l'impact de la pandémie de COVID-19.

Relations avec les contribuables

Le souci de favoriser les attitudes positives des contribuables à l'égard de leurs obligations, autrement dit de les encourager à déclarer leur revenu imposable et à acquitter leurs impôts, demeure au cœur des activités déployées par l'administration fiscale pour instaurer la discipline fiscale volontaire. Le présent rapport met au jour les différentes voies suivies par les administrations pour tenter d'influer sur les comportements des contribuables, notamment par des :

- **Initiatives visant à améliorer l'accessibilité des services de l'administration fiscale** : les administrations fiscales s'efforcent en permanence d'améliorer leurs processus d'interactions, que les échanges aient lieu en ligne, en personne ou par téléphone, afin de faciliter aux contribuables l'entrée en contact avec leurs services. Ces efforts servent également à aider les contribuables à mieux comprendre leurs obligations ainsi que les moyens de s'y conformer. Ils sont de plus en plus complétés par des actions volontaristes prenant la forme de campagnes d'éducation des contribuables.

- **L'importance croissante de l'identité et de la vérification numériques** : les administrations fiscales assurent de plus en plus de services par des moyens numériques, et l'identité et la vérification numériques prennent de plus en plus d'importance. Les administrations fiscales mettent à profit leur expertise et les séries de données dont elles disposent pour donner aux contribuables accès non seulement à leurs propres services, mais aussi à d'autres systèmes des administrations publiques.
- **Collaboration avec des prestataires de services tiers** : l'intégration des services et des processus dans les systèmes traditionnels utilisés tant par les contribuables dans leur vie quotidienne que par les entreprises est une tendance qui s'affirme dans l'ensemble des administrations fiscales. Si elle concourt à l'amélioration de la discipline fiscale, elle contribue aussi à alléger la charge administrative pesant sur les entrepreneurs et à leur dégager du temps qu'ils peuvent consacrer au développement de leur entreprise. Ces modes de collaboration devenant plus répandus et plus sophistiqués, les administrations fiscales commencent à adopter des approches stratégiques pour gérer le recours à des prestataires de services et faciliter le travail de ces derniers notamment en autorisant l'accès aux systèmes internes de l'administration fiscale par le biais d'interfaces de programmation d'applications (API).

Gestion du risque de non-respect des obligations fiscales

Il existe depuis de nombreuses années des dispositifs conçus d'emblée pour favoriser le respect de leurs obligations fiscales par les salariés soumis à l'impôt sur le revenu des personnes physiques : ils prennent la forme de retenues à la source et de déclarations établies par les employeurs. Ces dispositifs systémiques, adoptés par la quasi-totalité des administrations fiscales, ont contribué à optimiser le respect de la législation pour cette fraction importante de la base d'imposition. Le fait que les données soient de plus en plus accessibles et partagées permet à présent de les étendre à d'autres sources de revenu et à d'autres catégories de contribuables, notamment en proposant des déclarations préremplies pour l'impôt sur les bénéfices des sociétés et la taxe sur la valeur ajoutée.

Les technologies numériques offrent aussi aux administrations fiscales la possibilité d'aborder dans une optique plus préventive la gestion des risques. En s'efforçant d'intervenir à des stades plus précoces, elles peuvent prévenir le non-respect de leurs obligations fiscales par les contribuables au lieu de découvrir les manquements après le dépôt des déclarations fiscales. C'est ce que l'on peut déceler à travers :

- **L'utilisation accrue de vastes séries de données intégrées** : qui a alimenté une forte intensification de l'utilisation des outils et techniques d'analyse destinés à améliorer la gestion des risques et à favoriser le respect des obligations fiscales dès le stade de la conception du système. Plus de 80 % des administrations fiscales déclarent se servir de la science des données et des outils d'analyse pour exploiter les données électroniques fournies par des tierces parties, y compris par d'autres administrations fiscales, ainsi que les données électroniques générées par leurs propres services, pour orienter leurs activités d'examen de la conformité.
- **L'utilisation croissante de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage automatique** : près de 75 % des administrations fiscales indiquent recourir à des techniques d'avant-garde, ou avoir engagé la phase de mise en œuvre préalable à l'utilisation future de ces techniques, pour exploiter les données selon des modalités réduisant la nécessité d'une intervention humaine. Bien que l'on en soit encore en général à un stade précoce de l'évolution, celle-ci produit déjà des gains d'efficacité qui libèrent des ressources susceptibles d'être redéployées vers d'autres domaines.

- **Une tendance persistante à opérer une segmentation des contribuables pour établir des interactions personnalisées** : la puissance de l'analyse des données offre aux administrations fiscales la possibilité d'appréhender de façon plus ciblée leurs échanges avec les contribuables. Ceux-ci peuvent passer par des canaux s'adressant à un grand nombre de personnes ou à des groupes spécifiques de contribuables tels que les grandes entreprises ou les particuliers fortunés. Les exemples fournis par les administrations fiscales font désormais apparaître une tendance croissante à la segmentation dans d'autres domaines, aidant à donner forme à des actions et des interventions plus ciblées tant sur le plan de la discipline fiscale que des services, y compris au niveau individuel.

Impact de la pandémie de COVID-19

Si les données contenues dans cette édition se rapportent aux exercices budgétaires se terminant en 2018 et 2019, et sont donc antérieures à la pandémie, les exemples par pays mettent en évidence certains changements radicaux apportés par les administrations fiscales à leur modèle de fonctionnement en réaction à l'avènement d'un environnement nouveau. Ces exemples montrent comment la tendance à la transformation numérique s'est accélérée en raison de la pandémie COVID-19, sous l'effet des restrictions aux déplacements et aux interactions qui ont contraint les administrations fiscales à assurer leurs principaux services sous forme numérique.

Les relations étroites que les administrations fiscales ont nouées avec les citoyens et les entreprises ainsi que la longue expérience et les compétences qu'elles ont acquises en matière d'exploitation à grande échelle de vastes séries de données ont conduit de nombreux États à se tourner vers les services fiscaux pour les aider à mettre en place des mesures de soutien de plus large portée. L'expérience accumulée par des administrations tenues de s'adapter en permanence à la transformation numérique de l'économie, que ce soit pour répondre aux attentes des contribuables ou pour gérer des risques inédits de non-respect des obligations fiscales, a été un atout lorsqu'il a fallu réagir rapidement face aux contraintes engendrées par la pandémie de COVID-19.

Un grand nombre d'administrations fiscales font valoir que la pandémie les a obligées à mettre en œuvre des solutions numériques à grande échelle, et souvent à anticiper sur des calendriers de mise en œuvre définis antérieurement. Le fait que ces solutions aient été mises en œuvre sans effets notables sur la fourniture de services essentiels et, comme l'illustrent quelques éléments parcellaires, qu'elles aient obtenu des taux de satisfaction élevés parmi les contribuables et les autres parties prenantes, est un marqueur de la résilience des administrations fiscales. Les prochaines éditions de la série proposeront un examen plus détaillé des conséquences de leur adoption.

Ressources des administrations fiscales

Des contraintes budgétaires continuent de peser sur les administrations fiscales. Si la majorité d'entre elles déclarent accroître leurs dépenses de fonctionnement en valeur absolue, cette information n'est peut-être à prendre au pied de la lettre car elles se voient investies de compétences élargies et soumises aux pressions résultant du changement technologique et de l'évolution de la structure de leur personnel. Le montant des dépenses de fonctionnement et d'investissement consacrées aux technologies de l'information et des communications est aussi très variable. Si ces variations trouvent souvent leur origine dans des différences entre les approches suivies en matière d'approvisionnement et de stratégie, se

pose aussi la question de savoir si, dans certains cas, les niveaux de dépenses ne sont pas un peu faibles pour répondre à la demande de services plus sophistiqués et à la transformation numérique en cours. Parce que l'importance que revêt la préparation du personnel en place aux défis à venir continue d'être reconnue, de nombreuses administrations définissent de nouvelles stratégies en matière de formation et de perfectionnement du personnel, y compris en adaptant des programmes de formation à un environnement virtuel pour permettre aux agents d'améliorer leurs compétences à tout moment et en tout lieu.

Coopération internationale

Le développement continu de la coopération internationale, de sa portée comme de son intensité, est au centre d'une grande partie des activités des administrations fiscales. Le présent rapport vise à attirer l'attention sur le fait que la coopération internationale et le partage des connaissances entre administrations fiscales comptent plus que jamais à l'heure où les pays subissent des changements importants, ayant un coût élevé, et où la transformation numérique de l'économie transcende de plus en plus les frontières nationales.

Les administrations fiscales œuvrent de concert à la mise en œuvre effective des principales mesures issues du Projet BEPS de l'OCDE et du G20 et à l'élaboration d'un Programme international multilatéral de l'OCDE pour le respect des obligations fiscales dans le cadre duquel contribuables et administrations fiscales s'emploient, en coopération et dans un cadre multilatéral, pratiquement en temps réel, à évaluer les risques et à trouver des parades face aux principaux risques fiscaux internationaux.

L'essor de l'utilisation des données massives, qui permet de conduire des analyses de plus en plus poussées, est nourri par l'échange de renseignements au niveau international, lequel s'est aussi sensiblement développé. L'échange automatique de renseignements issus de la déclaration pays par pays, l'échange de renseignements sur les décisions fiscales et l'adoption de la Norme commune de déclaration de l'OCDE/du G20 font que les administrations fiscales disposent désormais d'importants volumes de données sur les activités transnationales, permettant un accroissement de l'efficacité des activités des administrations nationales.



Extrait de :

Tax Administration 2021

Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies

Accéder à cette publication :

<https://doi.org/10.1787/cef472b9-en>

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2022), « Résumé », dans *Tax Administration 2021 : Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/d48f8dc3-fr>

Ce document, ainsi que les données et cartes 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. Des extraits de publications sont susceptibles de faire l'objet d'avertissements supplémentaires, qui sont inclus dans la version complète de la publication, disponible sous le lien fourni à cet effet.

L'utilisation de ce contenu, qu'il soit numérique ou imprimé, est régie par les conditions d'utilisation suivantes :

<http://www.oecd.org/fr/conditionsdutilisation>.