

5 Services

Ce chapitre examine comment les administrations fiscales atteignent leurs objectifs en matière de discipline fiscale en proposant des services efficaces et efficaces aux contribuables, le plus souvent au moyen de la technologie.

Introduction

L'accès pour le contribuable à tout un éventail de services efficaces et faciles à utiliser tels que des orientations précises, des messages appropriés ou des outils de calcul est essentiel pour favoriser le respect des obligations. Les administrations fiscales déclarent investir de manière croissante dans des services axés sur une plus grande personnalisation en fonction de la situation particulière de chaque contribuable.

Cette gamme étendue de services contribue à favoriser l'adoption des services en libre accès, en temps réel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les administrations fiscales indiquent par ailleurs utiliser de plus en plus la technologie pour transformer leurs modèles opérationnels. Le recours aux techniques de pointe dans le domaine de l'intelligence artificielle, de l'apprentissage automatique et des communications de machine à machine crée de nouvelles possibilités de services pour les administrations fiscales qui permettent l'accès à un plus grand nombre d'approches fondées sur le principe de la conformité dès la conception. Cette tendance croissante devrait s'accélérer à mesure que les administrations fiscales continuent d'exploiter pleinement le potentiel de la transformation numérique. L'encadré 5.1. donne un exemple de transformation numérique permettant l'introduction de nouveaux services et canaux d'accès.

Encadré 5.1. Italie : Améliorer l'aide aux contribuables

Le cadre pour l'innovation de l'administration publique italienne accorde un rôle central à l'amélioration des services numériques proposés aux citoyens. La possibilité d'offrir des services personnalisés, fiables et faciles à utiliser représente un objectif stratégique de première importance dans le contexte de la modernisation et de la numérisation de l'administration nationale.

Tous ces résultats ont été obtenus grâce au processus de migration de la gestion de la relation client, dans le cadre duquel l'administration fiscale italienne a entrepris sa transformation numérique. L'objectif était d'actualiser les outils technologiques utilisés pour gérer les demandes d'assistance et de garantir une plus grande efficacité du soutien apporté aux contribuables qui demandent de l'aide ou des informations. Plusieurs services et canaux de communication en ligne ont été mis en œuvre afin de :

- Gérer l'assistance apportée aux contribuables à travers différents canaux (téléphone, messagerie web, sms) ;
- Réaliser des enquêtes pour évaluer la satisfaction des utilisateurs à l'issue d'un service ayant fait l'objet d'un suivi ; et
- Gérer les enquêtes de synthèse ou analytiques afin de connaître la satisfaction des citoyens à l'égard d'un service donné.

Voir les documents de référence à l'annexe 5.A.

Source : Italie (2023).

Comportement du contribuable

Dans ce contexte d'utilisation croissante de la technologie et de services plus personnalisés, les administrations fiscales ont fait davantage porter leurs efforts sur l'expérience d'utilisation des contribuables. Cette démarche s'est également accompagnée d'une amélioration des services centrés sur le contribuable qui permet d'obtenir de meilleurs résultats pour les administrations comme pour les

contribuables. L'encadré 5.2 ci-après contient des exemples d'avis des contribuables utilisés pour améliorer les services.

Le recours aux approches comportementales a souvent contribué à l'amélioration des services. Il s'agit d'un domaine de recherche interdisciplinaire qui utilise des principes issus des sciences comportementales telles que la psychologie, les neurosciences et l'économie comportementale pour comprendre comment les individus intègrent les informations, les traitent et y réagissent. Ces principes peuvent être utilisés pour concevoir des politiques et des interventions pratiques basées sur le comportement humain. Ils peuvent s'avérer particulièrement puissants lorsqu'ils sont conjugués aux enseignements tirés de l'analyse des volumes de plus en plus importants de données dont dispose l'administration fiscale, générées en interne et en externe.

Dans les précédentes éditions de cette publication, un nombre croissant d'administrations fiscales déclaraient employer des chercheurs en sciences comportementales et mettre à profit les enseignements de ces disciplines dans certains domaines pour influencer le respect volontaire des obligations. Cette tendance s'est poursuivie, les trois quarts des administrations déclarant avoir eu recours à des méthodes ou techniques relevant des sciences comportementales en 2021 (voir le graphique 6.1 au chapitre 6). Le rapport 2021 de la Communauté d'intérêts sur les approches comportementales du Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE contient également plusieurs exemples de cette pratique (OCDE, 2021^[1]).

Encadré 5.2. Exemples nationaux : Approche comportementale du contribuable

Australie – Choix délibéré de courriers à l'approche comportementale

En 2022, l'administration fiscale australienne (Australian Taxation Office [ATO]) a entrepris des recherches pour mieux comprendre les raisons pour lesquels les contribuables ne s'acquittent pas de leurs obligations de paiement après avoir reçu un courrier de rappel de l'ATO. L'ATO a effectué deux essais randomisés et contrôlés (ECR) pour tester l'impact sur le taux de discipline fiscale :

- de la combinaison d'une lettre de rappel du dépôt de la déclaration avec une lettre de rappel de la dette fiscale – une première pour l'ATO qui envoie généralement des lettres séparées pour ces deux motifs, et
- du recours à des leviers comportementaux qui transfèrent la responsabilité de l'action au contribuable, notamment : l'impact de la surveillance, les normes sociales, les principales conséquences et les messages d'aide.

L'ATO a constaté que :

- la méthode associant un courrier de rappel du dépôt et un rappel de la dette n'avait pas d'incidence significative sur la dette totale du client, mais qu'elle améliorait nettement le taux de résultat des plans de paiement, et
- l'utilisation des leviers comportementaux améliorait les taux de respect des obligations de dépôt par rapport à un courrier de contrôle moins contraignant et donnait des taux similaires à ceux d'une lettre d'avertissement juridique plus ferme.

Ces résultats permettent à l'ATO de quantifier la valeur ajoutée obtenue en modifiant sa série de courriers pour y inclure des leviers comportementaux, des rappels de paiement et la promotion de canaux de paiement en libre accès.

L'ATO a pu également exploiter les solides ensembles de données à la base des ECR pour comprendre les caractéristiques et particularités des sous-populations qui réagissent plus ou moins favorablement à cette approche, notamment : Le fait d'avoir un représentant auprès de l'administration a-t-il une influence sur le résultat ? Cette meilleure compréhension du contribuable est ensuite mise à profit concrètement dans le cadre de l'élaboration des futures stratégies personnalisées afin que les contribuables reprennent contact avec les systèmes des impôts et de la retraite.

Brésil : Améliorer la citoyenneté fiscale

L'administration fiscale du Brésil (Receita Federal do Brasil [RFB]) a constaté la nécessité d'investir dans des programmes visant à sensibiliser les contribuables à l'importance économique des impôts et à la contribution de ces derniers aux ressources nécessaires pour soutenir les services publics.

Pour évaluer la réussite de cette action, elle a défini un indicateur permettant de mesurer de quelle manière les activités en faveur de la citoyenneté fiscale influent sur la perception qu'a la population de la fiscalité. À cet effet, elle a analysé les commentaires publiés par les citoyens sur les réseaux sociaux de la RFB, où un commentaire positif, neutre ou négatif est associé à chaque activité. Les membres de l'équipe de la RFB affectée à la citoyenneté fiscale sont ainsi en mesure de déterminer si le programme aborde des questions importantes pour les citoyens.

Géorgie : Mécanisme de recueil des avis

Dans le document sur sa stratégie pour la période 2021-2024 et son plan d'action 2022, l'administration fiscale de la Géorgie (Georgia Revenue Service) s'engage à faciliter l'accès des contribuables aux services électroniques, en prévoyant un système de recueil des avis qui leur permettra de partager leurs avis et expériences sur l'utilisation de ces services.

Depuis 2021, les utilisateurs ont donc la possibilité d'évaluer les informations/services reçus via le site web, le centre de contact, le dialogue en ligne, les courriers électroniques, le portail web, etc. En 2022, les contribuables ont ainsi exprimé en moyenne 1 644 avis par mois, ce qui témoigne de leur utilisation active de ce dispositif.

Il en a été tenu compte pour apporter des changements, tels que l'affectation d'employés anglophones au centre d'appels et à la fonction de discussion en ligne ainsi que le changement des thèmes de discussion possibles de la fonction de dialogue. Le taux de satisfaction des utilisateurs de ces fonctions a progressé, passant de 45 % en mars 2022 à 95 % à la fin de 2022. Portés par ce succès, d'autres services bénéficieront de ce système pour recueillir les avis des contribuables.

Italie : Améliorer les services aux contribuables

Les enquêtes de satisfaction des clients (SC) sont un rouage essentiel du dispositif pour « donner la parole au contribuable » utilisé par l'administration fiscale italienne (Italian Revenue Agency [IRA]) afin de déterminer dans quelle mesure les services, les initiatives et les outils disponibles répondent aux besoins des utilisateurs.

Des études qualitatives menées dans le domaine de la SC (groupes de réflexion, entretiens) permettent de mesurer la satisfaction des clients, mais aussi de tester les exigences d'un nouveau service. Cela permet de mettre en évidence les problèmes d'utilisation dès la phase d'essai et de développer de nouveaux services selon une approche personnalisée.

Plus précisément, l'IRA réalise à la fois des enquêtes approfondies pour suivre l'expérience des contribuables par rapport aux services essentiels et des enquêtes plus générales (SC globale) pour connaître la satisfaction des clients à l'égard d'un plus grand nombre de services. Ces dernières permettent au responsable du processus de repérer les domaines où les contribuables ne sont pas

satisfaits, de prendre rapidement des mesures d'amélioration et de réaliser des analyses plus détaillées pour reconstituer le « parcours » de l'utilisateur à travers le service.

Le contribuable a accès à l'enquête de satisfaction générale, dont les questions sont peu nombreuses, mais essentielles, via un lien disponible à la fin du service. Elle se présente sous la forme d'une échelle de notation à cinq points, qui permet à l'utilisateur d'ajouter des commentaires ou remarques relatives aux valeurs extrêmes sélectionnées. Outre le niveau de satisfaction global, le système utilise deux indicateurs de référence pour comparer la fonctionnalité des services : le score d'effort du client et le score de probabilité de recommandation. En outre, un tableau de bord d'enquête procure une plus large autonomie pour gérer les campagnes d'enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services désignés. De ce manière, l'administration réalise une enquête en continu pour recueillir les avis des usagers, dont les données viennent compléter les autres éléments du système « Donner la parole aux citoyens » (suivi des plaintes et charte de services).

Voir les documents de référence à l'annexe 5.A.

Nouvelle-Zélande : Groupe représentatif des contribuables « IR Connection »

Lorsque l'administration fiscale irlandaise (Inland Revenue [IR]) s'est réorganisée pour mettre en place un système de perception des recettes numérique et moderne qui facilite l'impôt et les paiements des contribuables, elle ne s'est plus posé la question suivante : « Les contribuables doivent-ils avoir voix au chapitre dans le processus décisionnel ? », mais plutôt : « Comment y parvenir plus vite et mieux ? ». En octobre 2021, l'administration a lancé en interne son premier groupe représentatif des contribuables sous le titre « IR Connection ». Il permet d'échanger avec les contribuables en temps utile et de manière flexible et ainsi de mieux connaître leurs expériences, leurs motivations et leurs émotions. Les avis des usagers sont disponibles en temps réel et servent de fondement à la prise de décisions éclairées et rapides.

Une communauté de 7 000 personnes a souhaité participer au développement des stratégies, des politiques, des produits et des services de l'IR. Le groupe « IR Connection » est représentatif des principaux produits et segments de clientèle et il permet également à l'IR de toucher des usagers habituellement difficilement accessibles, comme les nouveaux migrants et les personnes en situation de handicap et d'entrer en contact avec eux. Cette communauté a été conçue pour être inclusive et représentative de la diversité, en adoptant une stratégie d'image multilingue afin prendre en compte la plupart des communautés spécifiques de la Nouvelle-Zélande.

Depuis son lancement, le groupe « IR Connection » a contribué à plusieurs initiatives de l'administration, notamment des essais de communication sur l'imposition annuelle, des essais de concept de produits et services et la collecte d'idées en vue d'une réorientation stratégique.

« IR Connection » est un moyen qui permet réellement aux contribuables d'avoir voix au chapitre dans le processus décisionnel de l'administration et qui montre l'engagement de cette dernière à adopter une approche centrée sur le contribuable et sur les renseignements à son sujet. Dans la mesure où ce dispositif continue d'apporter des informations utiles, l'IR sera mieux armée pour fournir des solutions et services intégrés et centrés sur le contribuable qui améliorent le respect volontaire des obligations.

Espagne : Améliorations du portail d'aide aux contribuables

Le portail d'assistance intégrale aux contribuables (Portal de Asistencia al Contribuyente [PACO]) est un nouveau programme qui rassemble des documents d'orientation et de soutien dans tous les domaines fonctionnels et les met à la disposition des fonctionnaires chargés de l'assistance aux contribuables. Ce programme facilite la recherche de contenus afin d'aider les agents de l'administration à répondre aux besoins particuliers des contribuables, par voie électronique, par téléphone ou sur place, et il est conçu pour être actualisé en continu.

PACO repose principalement sur le mécanisme de recueil des avis des contribuables et d'aide qui apparaît au bas de chaque page. Trois icônes guident l'utilisateur :

- Un point d'interrogation ouvre une fenêtre à partir de laquelle les agents de l'administration peuvent envoyer des suggestions d'amélioration ou signaler des erreurs.
- Un bouton « Afficher plus/moins » permet d'accéder à toutes les informations concernant une fonctionnalité ou à une version restreinte contenant exclusivement les informations les plus pertinentes.
- Un bouton « PACO » donne accès à une nouvelle fenêtre contenant un résumé des données utiles pour aider un contribuable précis et à des contenus informatifs sur les impôts et d'autres sujets comme l'impôt sur le revenu des personnes physiques, la TVA, l'enregistrement, l'assistance téléphonique, les notifications, le cadre juridique et les décisions, les questions fréquemment posées et les espaces réservés aux contribuables. Chaque section regroupe les principaux outils d'information et d'assistance sur un thème afin de faciliter la tâche des fonctionnaires de l'administration fiscale.

Voir les documents de référence à l'annexe 5.A.

Türkiye : Appliquer l'approche comportementale

L'administration fiscale turque a examiné et évalué l'ensemble des pratiques et services qu'elle apporte aux contribuables afin de déterminer comment mettre en œuvre une approche stratégique comportementale, l'objectif étant de sensibiliser davantage les contribuables à l'impôt et d'améliorer leur respect volontaire des obligations. Cette démarche s'est concrétisée par un programme stratégique comportemental à moyen et long terme, étayé par des études expérimentales. Elle a nécessité la création d'un service chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie comportementale, composé d'une équipe de 141 personnes issues de 17 départements du siège et de 30 directions d'administrations fiscales dans les provinces. Les études portaient notamment sur :

- la sensibilisation au système de dépôt de la déclaration préremplie, et
- la progression des paiements de la dette fiscale sur les véhicules à moteur.

Pour plus de précisions sur les méthodes employées et sur les résultats de ces études, voir l'annexe 5.A.

Source : Australie (2023), Brésil (2023), Géorgie (2023), Italie (2023), Nouvelle-Zélande (2023), Espagne (2023) et Türkiye (2023).

Gestion de la demande de services

Pour répondre aux préférences des contribuables, il est important de bien diversifier les canaux proposés. Bien entendu, ces stratégies doivent reposer sur une évaluation correcte et une bonne compréhension des besoins et des contraintes. Le tableau 5.1 met clairement en évidence la transition vers le numérique qui s'est opérée depuis la pandémie, avec une augmentation significative persistante de l'utilisation des canaux de communication en ligne, Le déclin rapide des visites en personne dans les locaux de l'administration fiscale s'est maintenu en 2021, l'utilisation du courrier postal retrouvant ses volumes d'avant la pandémie. L'assistance numérique, par le biais notamment de robots conversationnels, est devenue un canal de communication important dans bon nombre de juridictions. Les données révèlent une évolution structurelle se traduisant par l'abandon progressif des visites en personne, à la fois longues et coûteuses, au profit des échanges en ligne.

Tableau 5.1. Évolution de la demande de services par canal entre 2018 et 2021

| Type de canal | | Nombre de juridictions fournissant des données | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| En ligne via le compte du contribuable | Nombre | 31 | 1 130 253 409 | 1 310 985 136 | 1 731 456 863 | 2 292 638 417 |
| | Variation en points de pourcentage par rapport à l'année précédente | | | | +16.0 | +32.1 |
| Appels téléphoniques | Nombre | 52 | 328 816 038 | 314 207 157 | 333 302 424 | 366 456 409 |
| | Variation en points de pourcentage par rapport à l'année précédente | | | | -4.4 | +6.1 |
| En personne | Nombre | 35 | 109 620 990 | 109 052 857 | 48 699 279 | 41 594 555 |
| | Variation en points de pourcentage par rapport à l'année précédente | | | | -0.5 | -55.3 |
| Courrier postal | Nombre | 19 | 35 045 875 | 35 167 199 | 31 998 546 | 35 602 576 |
| | Variation en points de pourcentage par rapport à l'année précédente | | | | +0.3 | -9.0 |
| Courriel | Nombre | 29 | 11 996 438 | 13 396 755 | 18 533 129 | 20 297 619 |
| | Variation en points de pourcentage par rapport à l'année précédente | | | | +11.7 | +38.3 |
| Assistance numérique | Nombre | 28 | 11 071 830 | 21 405 307 | 30 933 041 | 53 271 347 |
| | Variation en points de pourcentage par rapport à l'année précédente | | | | +93.3 | +44.5 |

Note : Le tableau ne reprend que les juridictions pour lesquelles des données étaient disponibles pour 2018 à 2021.

Source : Tableaux A.76 à A.78.

Favoriser le libre-service

Les administrations fiscales poursuivent le développement de leur offre en libre-service et élargissent leur éventail de services en accès libre, dont, par exemple, la possibilité de s'enregistrer, d'effectuer ses déclarations et de payer en ligne, ainsi qu'une gamme d'outils interactifs. Il en résulte des gains d'efficacité au sein des administrations fiscales, ainsi que la possibilité d'offrir aux contribuables des services se rapprochant d'une disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Plusieurs administrations fiscales appliquent également les techniques de l'intelligence artificielle à la gestion des vastes quantités de données recueillies afin de poursuivre le développement de ces outils et ainsi de mieux répondre aux besoins des contribuables.

Encadré 5.3. Exemples nationaux : Améliorer les services en libre accès

Canada : Service « Suivre mon dossier »

La fonction « Suivre mon dossier » est un nouveau service numérique accessible à partir de pages web sécurisées (Mon dossier et Mon dossier d'entreprise). Les contribuables disposent ainsi d'une solution librement accessible et pratique pour suivre l'état d'avancement des demandes adressées à l'Agence du revenu du Canada (ARC) à des fins de traitement. Elle indique également aux utilisateurs une date d'achèvement prévue pour le traitement de leur demande et envoie des notifications électroniques à chaque modification de l'état d'avancement du dossier.

Le service « Suivre mon dossier » a été mis en œuvre avec succès en février 2022 dans la rubrique « Mon compte » du premier groupe de personnes concernées par :

- Le crédit d'impôt pour les personnes handicapées.
- Les recours relatifs à des avis d'opposition (numériques) de particuliers et à des demandes d'allègement des pénalités et intérêts, et
- Le bureau de l'agent des services aux contribuables chargé de répondre aux demandes de renseignements des usagers.

La version de mai 2022 a permis au deuxième groupe d'utilisateurs du portail « Mon dossier d'entreprise » d'accéder au service de suivi.

- Organismes de bienfaisance : demande d'enregistrement et déclaration, et
- Services de recours sur support papier pour les différends formels et demandes d'allègements formulées par les contribuables.

Les versions suivantes ont encore élargi ces possibilités afin de prendre en compte d'autres recours des entreprises ainsi que l'imposition initiale et les ajustements de l'impôt sur les sociétés. L'ARC ajoutera encore d'autres options pour les particuliers, les entreprises et leurs représentants aux versions ultérieures du système.

Japon : Service pour l'amélioration des paiements

L'administration fiscale japonaise (Japanese National Tax Agency [NTA]) fait en sorte de faciliter la vie des contribuables en adoptant diverses mesures pour le paiement de l'impôt national. Elle encourage les paiements scripturaux et coopère avec les établissements financiers et d'autres entités similaires pour proposer de nouveaux services. Les services concernés par les paiements scripturaux sont les suivants :

- Le paiement de l'impôt par virement bancaire : Procédure de paiement de l'impôt par débit automatique du compte courant ou d'un compte d'épargne.
- Le paiement direct en ligne de l'impôt national : Procédure de paiement de l'impôt dans laquelle les montants d'impôt sont débités d'un compte bancaire désigné via une simple opération après avoir utilisé le portail de « télédéclaration (impôts en ligne) ».
- Paiement de l'impôt en ligne via une banque en ligne ou un DAB.
- Le paiement par carte de crédit : Procédure de paiement consistant à saisir sur un site web dédié les renseignements demandés concernant la carte de crédit d'un contribuable.
- Le paiement via une application sur smartphone : Procédure de paiement de l'impôt nécessitant l'utilisation d'une application de paiement pour smartphone via un site web dédié.

Ceux qui souhaitent payer en espèces peuvent s'acquitter de leur impôt aux guichets des établissements financiers et dans les services des impôts à l'aide des bordereaux de paiement ou bien auprès de magasins de proximité en utilisant le bordereau de paiement ou un code-barres 2D.

Pour des informations plus détaillées, voir l'annexe 5.A.

Pays-Bas : Service de paiement numérique par formulaire prérempli

Il ressort de l'expérience de l'administration fiscale néerlandaise (NTA) que les contribuables commettent diverses erreurs involontaires lors du paiement de leurs impôts. Aux Pays-Bas, le montant dû, le numéro de compte bancaire et la référence du paiement sont fréquemment à l'origine d'erreurs involontaires. En outre, le processus de paiement en lui-même est laborieux pour les PME et entraîne de nombreux retards de paiement assortis de pénalités. La NTA déploie beaucoup d'efforts pour corriger ces erreurs involontaires. La résolution de ce problème entraînera une diminution significative du fardeau administratif pesant sur les deux parties.

En 2018, la NTA a lancé un projet pilote qui permet aux PME d'effectuer des paiements numériques en ligne à l'aide d'un formulaire prérempli. Dans sa phase d'essai, ce service a été proposé à quatre développeurs de logiciels. Le service préremplit le montant dû, le numéro de compte bancaire et la référence de paiement. Son utilisation a permis de ramener le taux d'erreurs de paiement de 4 % à 0 %. Le pourcentage de retards de paiement a reculé de 8 % à 5 %.

Selon une enquête menée auprès des utilisateurs, 99 % d'entre eux estiment que ce service facilite les paiements et lui attribuent la note de 9.2 (sur une échelle de 1 à 10). Il est démontré que ce service améliore la discipline fiscale en raison de sa facilité d'utilisation. Dans un proche avenir, l'objectif est de proposer ce service de paiement numérique prérempli pour tous les types d'impôts. En outre, la NTA encourage son utilisation auprès d'un plus grand nombre de développeurs de logiciels.

Royaume-Uni : Technologie de système bancaire ouvert

En mars 2021, l'administration fiscale du Royaume-Uni (Her Majesty's Revenue and Customs [HMRC]) s'est distinguée par la mise en œuvre d'un processus de paiement par virement bancaire utilisant la technologie bancaire ouverte via un prestataire de services d'initiation de paiement (PSIP).

Le PSIP est un moyen pour les contribuables de s'acquitter en quelques clics de la plupart de leurs impôts directement depuis leur compte bancaire, en utilisant des informations de paiement préremplies, ce qui évite les erreurs de destinataire.

Depuis son lancement, 4.4 millions de paiements (12 milliards de livres sterling) ont été transférés via le PSIP, les volumes ayant augmenté de manière exponentielle (50 %) sur la période de 12 mois terminée en janvier 2023. Ce système a permis de réduire considérablement les erreurs commises par les contribuables et les contacts de suivi qui en découlent. En février 2022, il a été étendu aux utilisateurs de l'application de téléphonie mobile de la HMRC, qui a enregistré des paiements à hauteur de 200 millions GBP, dont le montant le plus élevé réglé à l'administration via l'application de la HMRC, soit 9 millions GBP en janvier 2023.

L'utilisation de méthodes d'authentification biométriques, qui ont la préférence des utilisateurs et leur sont familières, notamment les empreintes digitales et la reconnaissance faciale, est plébiscitée par les contribuables, avec plus de 600 000 QR codes scannés en 12 mois. La solution du QR code a été mise au point pour les contribuables connectés à leur compte en ligne. Ils peuvent ainsi commencer la procédure de paiement à partir d'un ordinateur personnel et la terminer sans difficulté et en toute sécurité sur un téléphone mobile.

En 2023, l'administration adoptera une fonctionnalité permettant aux usagers connectés à leurs comptes en ligne de fixer un paiement à effectuer à une date ultérieure, ce qui les aidera à gérer leurs responsabilités fiscales avec plus d'efficacité.

Source : Canada (2023), Japon (2023), Pays-Bas (2023) et Royaume-Uni (2023).

Assistants virtuels

L'édition précédente de cette série soulignait que les administrations sont de plus en plus nombreuses à déclarer utiliser des assistants virtuels ou numériques pour répondre aux questions des contribuables et favoriser l'utilisation des services en libre accès. Comme l'indique le tableau 5.2, cette croissance a été importante et ces services sont désormais courants dans de nombreuses administrations.

Tableau 5.2. Évolution de l'utilisation des assistants virtuels, de l'intelligence artificielle et des interfaces de programmation d'applications entre 2018 et 2020

Pourcentage des administrations utilisant cette technologie

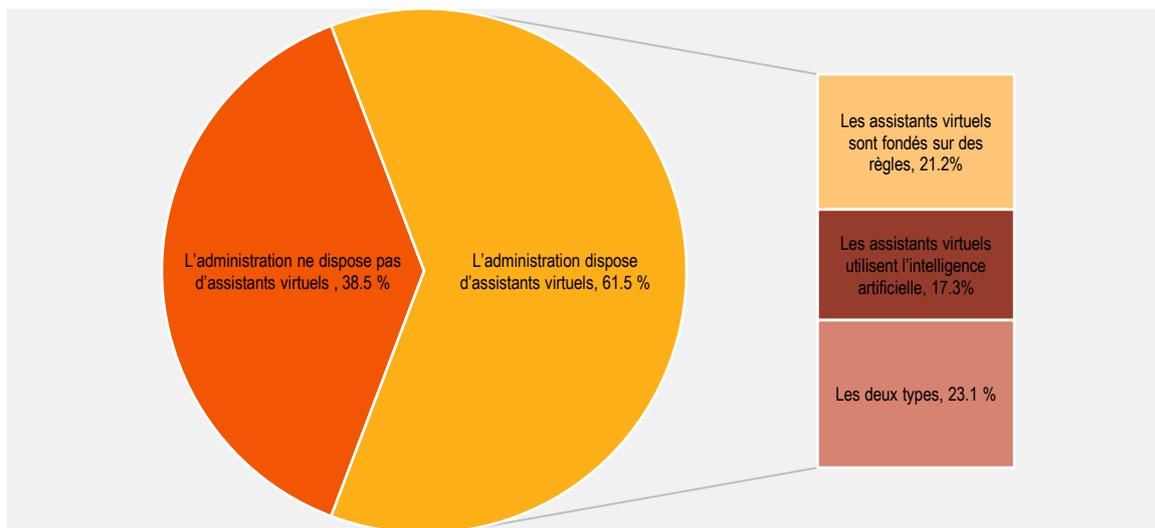
| État d'avancement de la mise en œuvre et de l'utilisation | Assistants virtuels (p. ex. robots conversationnels) | | | Intelligence artificielle (IA), y compris apprentissage automatique | | | Interfaces de programmation d'applications (API) | | |
|---|---|------|-------------------------------------|---|------|-------------------------------------|--|------|-------------------------------------|
| | 2018 | 2021 | Différence en points de pourcentage | 2018 | 2021 | Différence en points de pourcentage | 2018 | 2021 | Différence en points de pourcentage |
| La technologie est mise en œuvre et utilisée | 34.5 | 63.8 | +29.3 | 31.6 | 54.4 | +22.8 | 79.0 | 93.0 | +14.0 |
| La technologie en est au stade de la mise en œuvre pour une utilisation future | 13.8 | 12.1 | -1.7 | 15.8 | 28.1 | +12.3 | 7.0 | 5.3 | -1.7 |
| La technologie n'est pas utilisée, y compris dans les situations où la mise en œuvre n'a pas débuté | 51.7 | 24.1 | -27.6 | 52.6 | 17.5 | -35.1 | 14.0 | 1.7 | -12.3 |

Source : Tableaux A.91 à A.93.

Compte tenu de leur succès, le développement de ces services se poursuit, les juridictions étudiant de quelle manière utiliser les progrès de l'intelligence artificielle (IA) pour offrir des niveaux de services toujours plus élevés. Le graphique 5.1 montre que 40 % des administrations qui ont mis en place un assistant virtuel utilisent l'IA, sous une forme ou une autre, pour améliorer le service. Le système est ainsi en mesure de répondre aux questions plus complexes posées par les contribuables et/ou d'apporter des réponses plus personnalisées. Comme on le constate tout au long de ce rapport, cette fonction s'inscrit dans une tendance plus générale consistant à utiliser l'IA au sein des administrations fiscales.

Graphique 5.1. Type d'assistants virtuels, 2022

Pourcentage d'administrations



Note : Ce graphique se fonde sur les données ITTI provenant de 52 juridictions étudiées dans ce rapport et qui ont répondu à l'enquête mondiale sur la transformation numérique.

Source : OECD et al. (2023), Inventaire multipartenaires des initiatives sur l'utilisation de la technologie à des fins fiscales, <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/tax-technology-tools-and-digital-solutions/>, tableau TT5 (consulté le 22 mai 2023).

StatLink  <https://stat.link/ukx7gj>

Encadré 5.4. Exemples nationaux : Assistants virtuels

Portugal : Assistant virtuel perfectionné

L'assistant virtuel de l'administration fiscale portugaise, dénommé « cATia » et disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur le site de l'administration fiscale et les réseaux sociaux, utilise un langage simple et clair pour répondre aux questions les plus fréquentes des contribuables. Il est assisté par de vrais agents les jours ouvrables, de 9h00 à 17h00.

L'un des avantages de « cATia » est que, tout en préservant la confidentialité et la sécurité des données des utilisateurs, il permet à l'administration fiscale d'orienter les contacts des services face à face et téléphoniques vers un service de réponse automatisé, ce qui permet d'uniformiser les réponses entre les différentes plateformes de médias sociaux. Ce dispositif permet également les interactions entre le robot conversationnel et les médias sociaux.

Il est prévu de compléter l'assistant virtuel par l'ajout de la reconnaissance vocale au robot conversationnel, ce qui permettra une conversation voix-robot et le rendra accessible sur d'autres plateformes de réseaux sociaux.

États-Unis : Robot conversationnel

Les robots conversationnels, qui ont traité 2 millions de dialogue concernant le recouvrement au cours des 6 dernières années, sont actuellement disponibles en anglais et en espagnol sur le site internet de l'administration fiscale fédérale (Internal Revenue Service [IRS]). Ils offrent aux contribuables des solutions en accès libre pour régler leurs avis de mise en recouvrement sans avoir à contacter l'IRS.

Les services proposés comprennent des informations sur le paiement, des précisions sur les avis et des réponses aux questions fréquemment posées ainsi que la possibilité de faire remonter la demande à un agent de l'administration chargé de l'assistance.

L'IRS propose également des robots vocaux pour les questions de recouvrement. Ils ont traité 8.2 millions d'appels en anglais et en espagnol au cours des 12 derniers mois et sont destinés aux contribuables qui contactent le système de recouvrement automatisé (ACS) et les lignes d'appels gratuits pour la gestion des comptes. Ils peuvent ainsi employer leur langage naturel pour parler avec un robot, selon un mode de simulation simplifiée plutôt que d'utiliser les indications d'un menu. Les assistants vocaux ont joué un rôle important dans la capacité de l'IRS à répondre à 30 % d'appels supplémentaires adressés au système ACS au cours de la dernière année fiscale. Les contribuables remplissant les conditions requises peuvent s'identifier en quelques étapes simples afin d'accéder aux solutions proposées, comme la mise en place d'un échéancier de paiement, l'obtention d'un remboursement et la réception d'informations sur les opérations du compte. En outre, ils peuvent bénéficier de services ne nécessitant pas une authentification, donnant accès à des renseignements sur les modes de paiement, des précisions sur les avis d'imposition et des réponses aux questions fréquemment posées.

Les contribuables s'identifient à l'aide de leur numéro de sécurité sociale, leur date de naissance et du numéro d'identification de l'appelant qui figure sur l'avis de mise en recouvrement. Le contribuable est ensuite invité à créer un numéro d'identification personnel qui l'accompagnera tout au long de ce processus.

Source : Portugal (2023) et États-Unis (2023).

Applications mobiles

On constate une poursuite de la tendance récente à l'utilisation croissante des applications mobiles par les administrations fiscales, observée dans d'autres éditions de cette publication. Les applications mobiles permettent aux contribuables d'accéder aux services lorsqu'ils sont en déplacement et offrent ainsi une flexibilité supplémentaire et des services en libre accès.

Elles sont principalement employées pour la communication d'informations et d'instructions, mais deviennent aussi de plus en plus capables de traiter des opérations, et sont le principal moyen pour les contribuables d'accéder aux documents qui les concernent et à leurs comptes fiscaux personnels, de communiquer avec l'administration fiscale, de transmettre des informations et des déclarations de revenus ainsi que d'effectuer des paiements. L'encadré 5.5 présente les dernières évolutions dans ce domaine.

Encadré 5.5. Exemples nationaux : Applications mobiles

Argentine : Authentification biométrique

L'authentification biométrique faciale a été intégrée dans l'application mobile « Mi AFIP » de l'administration fiscale argentine (AFIP), ce qui permet aux contribuables de valider leur identité sans être présents physiquement dans un service.

Avant la mise en place de l'authentification biométrique faciale, les citoyens devaient se rendre dans un service de l'AFIP et présenter un justificatif d'identité pour obtenir leur code d'identification fiscal, qui permettrait ensuite des interactions numériques avec l'AFIP.

Désormais, les citoyens peuvent certifier leur identité à partir de leur téléphone mobile, obtenir leur code d'identification fiscale et, depuis ce même appareil mobile, déclarer leurs activités économiques et s'enregistrer par eux-mêmes pour tous les impôts concernés afin d'être autorisés à émettre des factures électroniques et à exercer leur activité.

Cette évolution rationalise les services procurés aux citoyens, diminue le temps consacré aux formalités et procédures et simplifie le respect des obligations fiscales. Elle permet également aux contribuables qui résident à distance d'un service de l'AFIP de réaliser des économies considérables.

Allemagne : Application de portail en ligne des impôts

L'administration fiscale allemande propose une application mobile qui permet de numériser certains documents et de les télécharger dans le compte personnel du contribuable sur le portail en ligne des impôts ELSTER.

Grâce à cette application, les contribuables peuvent photographier les documents avec l'appareil photo de leur smartphone immédiatement après les avoir reçus. Ils sont ensuite numérisés (à l'aide d'un OCR ou éventuellement d'un code QR) et les montants requis en sont extraits. L'utilisateur peut également classer ces documents dans différentes catégories. Lors de la préparation de la déclaration d'impôt sur le revenu, l'application insère automatiquement les métadonnées dans les champs de saisie correspondants de la déclaration d'impôt.

Ce dispositif facilitera nettement la tâche des contribuables lors de l'établissement de leur déclaration d'impôt sur le revenu. Ils peuvent numériser efficacement différents documents pertinents pour leur déclaration de revenus et les gérer dans leur compte personnel en ligne ELSTER.

Comme l'application enregistre les métadonnées (montants, date, catégorie), il ne sera plus nécessaire d'effectuer des recherches fastidieuses de documents lors de l'établissement de la déclaration de revenus. En outre, ce système évitera les difficultés et les erreurs résultant de transferts entre différents formats de médias, car toutes les informations fiscales seront disponibles sous forme électronique et pourront être consultées en ligne à tout moment à partir du compte de l'utilisateur. Les utilisateurs gagneront ainsi un temps précieux et l'administration fiscale élargira sa gamme de services en ligne conviviaux.

Cette application réduira également la charge de travail de l'administration fiscale. Une fois archivés dans le compte en ligne du contribuable, les documents numérisés peuvent être aisément rendus accessibles à l'agent de l'administration responsable du dossier, si besoin est, sans nécessiter de laborieuses démarches par écrit. Ce dispositif évitera les interruptions de traitement des déclarations de revenus.

Hongrie : Règlement de la taxe sur les véhicules via une application mobile

En 2021, l'administration fiscale hongroise (National Tax and Customs Administration [NTCA]) a repris l'imposition de la taxe sur les véhicules à moteur qui relevait auparavant de la compétence des administrations locales. Pour faciliter le calcul de la taxe et son paiement par les contribuables, il a été nécessaire de développer de nouvelles solutions informatiques. Durant le processus de conception, la NTCA s'est attachée à proposer des solutions de paiement simples et gratuites qui permettent aux contribuables de s'acquitter plus facilement de leurs obligations et garantissent ainsi le recouvrement des recettes de l'État. Deux nouveaux services de paiement ont été mis en place afin que chaque contribuable puisse trouver la solution la mieux appropriée :

- Un **lien de paiement** personnalisé est mentionné dans les courriers électroniques et redirige le contribuable vers une interface de paiement en ligne par carte bancaire. Ce service de paiement nécessite l'authentification du contribuable ainsi que les données de la carte de crédit/débit.
- L'**application mobile de la NTCA** sur laquelle les contribuables reçoivent un message d'alerte. Dans l'application, une rubrique séparée du menu facilite l'affichage et le règlement de la taxe sur les véhicules à moteur.

L'avantage de ce nouveau moyen de paiement est qu'il permet de régler la taxe sur les véhicules en quelques clics au moyen d'un paiement électronique. De ce fait, le nombre de chèques envoyés par la poste a diminué de plus de 50 %.

Voir les documents de référence à l'annexe 5.A.

Pologne : Reçus électroniques

Le ministère des Finances polonais s'emploie actuellement à mettre en place un service accessible au public permettant à chaque citoyen de télécharger le reçu d'une caisse enregistreuse électronique vers un smartphone, à partir d'une application mobile ouverte à tout fournisseur de logiciel. Ce service sera totalement anonyme grâce à un identifiant unique. Lorsqu'il effectue un achat, le client présente le code-barres d'identification au caissier qui le scanne et envoie le reçu au système du vendeur. En quelques secondes, le client peut télécharger son reçu dans son smartphone. Les données d'identification du client ne sont pas nécessaires pour recevoir l'identification par code-barres. Ce service apportera de nombreux avantages, notamment la possibilité d'accéder à un reçu électronique à tout moment, la réduction de la consommation de papier et la lutte contre l'économie souterraine.

Portugal : Soutien aux contribuables travailleurs indépendants

ATGO est une application mobile développée récemment et lancée par l'Administration fiscale portugaise (AT) qui permet aux contribuables qui travaillent à leur compte et n'ont pas l'aide d'un comptable rémunéré, de respecter facilement leurs obligations fiscales et de gérer leur activité professionnelle à partir d'un point d'accès unique.

En accédant à l'application ATGO, les contribuables peuvent consulter les données relatives à leur activité professionnelle, notamment les régimes de TVA et d'IRPP ; ils peuvent également émettre des reçus et les envoyer immédiatement à leurs clients par voie électronique. Ils ont également la possibilité de sauvegarder des modèles pour compléter plus facilement les formulaires et d'analyser les recettes et dépenses antérieures afin de les comparer avec la même période de l'année précédente. Ils disposent également d'une fonction « Cinq premiers clients », qui prend pour base soit le montant des recettes perçues, soit le nombre de reçus délivrés.

Des tutoriels et l'aide d'agents de l'administration ont été prévus afin de guider les contribuables dans l'utilisation de toutes les fonctionnalités. L'application sera complétée prochainement par de nouvelles fonctions telles qu'un calendrier fiscal numérique, des alertes sur le respect des obligations fiscales, la

possibilité d'effectuer des paiements électroniques via l'application, la reconnaissance vocale pour la recherche et l'émission de factures et elle sera également disponible en anglais.

Le développement de solutions telles que l'application ATGO renforce les programmes d'innovation technologique de l'administration fiscale portugaise. L'objectif est de consolider la communication et les relations avec les contribuables et de réduire au minimum les coûts associés au respect des obligations en proposant un service utile et de meilleure qualité.

Voir les documents de référence à l'annexe 5.A.

Espagne : Application de paiement des dettes fiscales

À l'issue d'un travail d'analyse complexe visant à présenter aux contribuables des interfaces remaniées pour le paiement de leurs dettes fiscales et pour demander un report ou des versements échelonnés, l'Administration fiscale espagnole (Spanish Tax Agency [AEAT]) a mis en œuvre un projet ayant pour objet d'aider les contribuables à s'acquitter de leurs dettes fiscales via une application. Ce système permet de régler plusieurs dettes au moyen d'un paiement unique en ligne par débit d'un compte ou en payant par carte dans l'un des établissements financiers partenaires de l'AEAT.

En outre, grâce à l'option « Consulter mes dettes », à laquelle peut accéder le contribuable ou son mandataire, les contribuables peuvent consulter le montant de leurs dettes fiscales totales ou partielles ainsi que toutes les informations détaillées les concernant. En outre, l'administration a mis en place un système automatisé pour le traitement des demandes de report ou d'échelonnement des dettes, qui permet le règlement presque instantané d'un pourcentage élevé de dossiers. Ainsi, en quelques minutes à peine, le contribuable reçoit un SMS de l'AEAT l'informant du résultat de sa demande.

L'application comprend également un « calculateur du taux d'intérêt légal et des intérêts de report », un outil personnalisé que l'AEAT met à la disposition de tous les citoyens afin qu'ils puissent calculer le taux d'intérêt légal et le taux des intérêts de retard applicables à leurs dettes fiscales ou non fiscales ainsi qu'aux reports et paiements échelonnés de la dette fiscale. À l'issue du processus de paiement, les contribuables ont la possibilité de demander la délivrance d'une attestation fiscale certifiant qu'ils sont à jour de leurs obligations fiscales.

Voir les documents de référence à l'annexe 5.A.

Source : Argentine (2023), Allemagne (2023), Hongrie (2023), Pologne (2023), Portugal (2023) et Espagne (2023).

Inclusion numérique

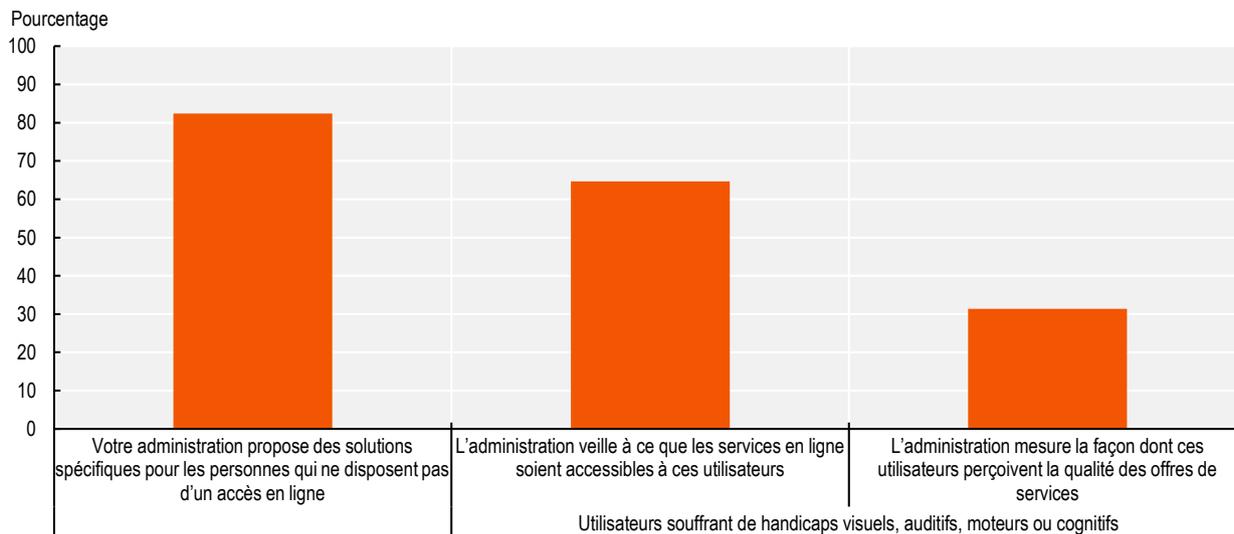
Les services numériques sont essentiels pour permettre aux administrations fiscales d'offrir des services optimisés aux usagers, et de créer de nouvelles possibilités de services. Bien que l'on constate une transition de plus en plus marquée vers les services électroniques pour des raisons de commodité et de rentabilité, une partie des contribuables n'y ont pas accès ou ne savent pas bien les utiliser. Il faut donc réfléchir à des stratégies permettant d'encourager la transition vers ces canaux pour les usagers auxquels ils offriraient de meilleurs résultats sans effets délétères sur les services proposés aux autres contribuables.

Le graphique 5.2 montre que 80 % des administrations proposent des services spécifiques pour aider les personnes qui n'ont pas d'accès en ligne et plus de 60 % s'assurent que les personnes atteintes d'une déficience peuvent accéder à leurs services. S'il reste encore beaucoup de progrès à accomplir à cet égard, ces programmes commencent à garantir que l'administration fiscale apporte une contribution efficace à l'ensemble des contribuables. Les administrations fiscales continuent donc d'investir dans des

études détaillées pour comprendre les besoins et les facteurs déterminants pour ces groupes de contribuables et approfondir les stratégies envisagées pour répondre le mieux possible aux attentes de ces contribuables.

Graphique 5.2. Services non numériques et services aux utilisateurs atteints de déficiences visuelles, auditives, motrices ou cognitives, 2022

Pourcentage d'administrations



Note : Ce graphique se fonde sur les données ITTI provenant de 52 juridictions étudiées dans ce rapport et qui ont répondu à l'enquête mondiale sur la transformation numérique.

Source : OECD et al. (2023), Inventaire multipartenaires des initiatives sur l'utilisation de la technologie à des fins fiscales, <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/tax-technology-tools-and-digital-solutions/>, tableau TT4 (consulté le 22 mai 2023).

StatLink  <https://stat.link/1c3brp>

Encadré 5.6. Exemples nationaux : Inclusion numérique

Canada : Aide pour remplir les déclarations des particuliers

Dans le cadre de l'aide pour remplir les déclarations des particuliers, des employés spécialisés de l'ARC peuvent contacter les contribuables qui y sont admissibles pour les orienter vers les diverses solutions qui leur sont offertes afin de satisfaire à leurs obligations fiscales et les aider à accéder à leurs prestations et crédits d'impôts. Les agents de l'administration commencent par promouvoir les services du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), notamment les comptoirs d'impôts virtuels, puis d'autres méthodes pour remplir sa déclaration, notamment les logiciels homologués par l'administration fiscale. Ils peuvent également remplir la déclaration d'un contribuable par téléphone. Ce service d'aide ne remplace pas les services proposés par les centres du PCBMI, mais il est présenté comme une solution alternative viable pour les personnes qui éprouvent des difficultés à accéder à un centre ou à remplir leur déclaration par elles-mêmes.

Durant la pandémie, la CRA a reconnu que les personnes vulnérables peuvent rencontrer des obstacles qui les empêchent d'accéder au PCBMI. Elle a donc mis en place un nouveau modèle d'organisation dans le cadre duquel les personnes admissibles reçoivent une lettre de l'administration qui leur propose son assistance pour accéder à d'autres moyens leur permettant de remplir leur déclaration de revenus et de prestations. Pour en bénéficier, les contribuables doivent avoir un revenu modeste, être dans une situation fiscale simple et avoir eu recours aux services d'un comptoir d'impôt gratuit pour remplir leur déclaration ou y être actuellement admissibles. Ils doivent répondre au questionnaire de confidentialité avant qu'un agent du service d'aide remplisse la déclaration par téléphone.

L'ARC a mis en place des mesures de sécurité renforcées, notamment des mots de passe permettant aux fonctionnaires de vérifier l'identité des appelants, une page web dédiée sur Canada.ca et l'envoi de lettres personnalisées aux contribuables, afin d'anticiper les besoins et préoccupations des usagers en matière d'escroqueries et de fraudes. Les efforts de l'ARC ont contribué à renforcer la confiance dans l'éthique de l'administration.

Lettonie : Nouveaux services d'aide aux contribuables sans accès en ligne

Le système de déclaration en ligne (EDS) a été déployé en 2019 à titre de moyen sûr et simple pour envoyer toutes les déclarations, notamment de revenus et les autres documents à l'administration fiscale (State Revenue Service [SRS]). L'EDS est accessible à tous les contribuables et ses principaux avantages sont le gain de temps, la précision accrue et une meilleure sécurité des données.

Une « autorisation d'accès aux services en ligne EDS » a été créée afin que les personnes qui n'ont pas de connexion à internet puissent continuer à échanger avec l'administration fiscale et soumettre des renseignements par voie électronique. Deux types de services sont actuellement proposés : l'envoi de la déclaration de revenus annuelle et les modifications apportées de l'enregistrement électronique du salaire.

Les particuliers peuvent se rendre dans un centre de services aux contribuables de la SRS munis de leurs documents sur papier et demander à un agent agréé par l'administration de saisir les informations par voie électronique. La saisie des données s'effectue à partir de la solution « lieu de travail de l'agent » créée dans le système EDS.

Espagne : Soutien aux personnes âgées

En 2022, l'AEAT et la Plateforme de soutien aux personnes âgées et aux retraités (PMP), un organisme représentant ce groupe de personnes, ont signé un accord établissant des lignes directrices de base

sur l'assistance offerte par l'AEAT aux personnes âgées et un cadre général de collaboration pour leurs actions à venir.

La PMP rassemble les principales organisations, fédérations et confédérations de personnes âgées et de retraités du pays, et représente 15 079 associations totalisant plus de 5 746 000 membres.

Cet accord souligne l'engagement de l'AEAT à faire bénéficier les personnes âgées d'une assistance personnalisée, par la promotion d'actions garantissant leur accès à des informations complètes et actualisées. Cet accord prévoit :

- la création d'un comité mixte, composé de membres de l'AEAT et de la plateforme, qui a pour mission de définir et d'analyser les problèmes spécifiques aux personnes âgées ;
- un plan annuel pour l'assistance aux personnes âgées ;
- l'élaboration de protocoles d'accord particuliers pour l'assistance aux personnes âgées ; et
- la simplification des formulaires.

Source : Canada (2023), Lettonie (2023) et Espagne (2023).

Services collaboratifs

Face à la croissance des services numériques développés par les administrations fiscales, ces dernières sont de plus en plus nombreuses à admettre que ces services créent des possibilités de raccordement aux systèmes de développeurs tiers, le plus souvent au moyen d'interfaces de programmation d'applications. Les API permettent d'assurer la connectivité entre les systèmes, les personnes et les objets sans donner un accès direct et il s'agit de dispositifs clés pour favoriser les nombreux services innovants décrits dans ce rapport. Dans ce contexte, 80 % des administrations fiscales créent aujourd'hui des API et les trois quarts d'entre elles les mettent à la disposition de développeurs tiers. Voir l'encadré 5.7. qui présente des exemples des dernières évolutions enregistrées dans l'administration en ce qui concerne les API et le chapitre 10 qui contient plus de détails sur le rôle des API dans la transformation numérique.

Le rapport de l'OCDE intitulé *Unlocking the digital economy — a guide to unlocking application programming interfaces in government* (OCDE, 2019^[21]) donne un aperçu des pratiques, techniques et normes utilisées pour offrir aux contribuables des services numériques efficaces qui répondent aux besoins actuels en utilisant des API. À mesure que ces services se sophistiquent et jouent un rôle plus déterminant pour fournir aux contribuables des services de qualité, les administrations fiscales doivent investir davantage dans la gestion et le contrôle de leurs API.

Encadré 5.7. Exemples nationaux : Utiliser des API pour améliorer les services fournis

Lettonie : API pour le système de déclaration électronique

Le recours au système de déclaration en ligne (EDS) mis au point pour transmettre des informations à l'administration fiscale (SRS) permet de réduire au minimum la saisie manuelle. En effet, les informations provenant du système de comptabilité d'une entreprise sont transmises à l'administration fiscale via une interface entièrement automatisée fonctionnant selon le principe de système à système et elles sont placées dans la base de données du système EDS. La solution utilise des normes et protocoles reconnus afin de préserver la structure des données et le contenu des documents EDS existants. Les documents reçus via le système EDS font l'objet de contrôles logiques et mathématiques,

les résultats étant mis en évidence pour que le contribuable ait connaissance des éventuelles erreurs pouvant être résolues.

Une fonction supplémentaire intitulée « Taximètre » a été créée pour compléter le service EDS. Les taximètres permettent d'envoyer des informations sur le transport de passagers à l'administration en utilisant un système d'authentification et d'autorisation pour les utilisateurs, qui permet d'enregistrer les courses en taxi dans le système EDS.

Mexique : Gestion des API

L'administration fiscale mexicaine (Mexican Tax Administration Service [SAT]) met en œuvre actuellement une plateforme de gestion des API qui facilitera l'échange de renseignements entre la SAT et les entités extérieures. Cette plateforme a pour objet de simplifier l'administration des API par les utilisateurs en établissant des catégories et un classement des services disponibles. Elle permettra également à l'institution de mieux surveiller le développement et la publication des API. Dans le cadre de cette initiative en cours, chacune des API déployées sera enregistrée sur la plateforme. Le portail publiera également des documents explicatifs et servira de point d'accès principal pour se procurer des API, en proposant des exemples de code à adapter. La plateforme permettra à la SAT d'effectuer un contrôle complet tout au long du cycle de vie des API, notamment lors de leur conception, leur mise en œuvre et leur retrait. En outre, elle permettra de gérer les versions des API et de générer des rapports détaillés sur leur utilisation, en précisant quels sont les contribuables ou applications utilisant chaque API, leur fréquence d'utilisation et le nombre d'appels ayant abouti ou manqués.

Avec ce projet appelé à évoluer, la SAT vise à fournir des services d'API qui amélioreront l'accès aux informations sur les contribuables. Ils permettront aux utilisateurs de vérifier la situation d'un contribuable enregistré et de déterminer s'ils est à jour de ses obligations fiscales. Les travaux sur la mise en œuvre de ces services sont en cours, ce qui témoigne de l'engagement de l'administration à améliorer l'échange de renseignements et à simplifier les processus.

Royaume-Uni : Développement des API

Dans le cadre du programme pour rendre l'impôt numérique (« Making Tax Digital » [MTD]) du Royaume-Uni, les contribuables sont tenus de saisir numériquement les données relatives aux transactions d'une entreprise, puis de transmettre les informations récentes ou les déclarations effectuées à partir de ces données à l'administration fiscale (HMRC), en utilisant un logiciel compatible avec le MTD.

Grâce aux API sophistiquées développées par l'administration fiscale en collaboration avec l'industrie du logiciel, un simple clic suffit pour que les entreprises transmettent, directement et de manière sécurisée, les informations fiscales de leurs dossiers à la HMRC. La HMRC définit les normes techniques que les fournisseurs de logiciels doivent respecter en matière de cybersécurité et de sécurité, de stockage, de gestion et de traitement des données personnelles des contribuables, s'ils veulent que leurs produits logiciels soient autorisés à fonctionner avec les systèmes du HMRC.

Ces API permettent aux contribuables d'envoyer des données sommaires (dérivées des données par opération sous-jacentes) à l'administration fiscale et à cette dernière d'envoyer des messages incitatifs appropriés au contribuable. La HMRC reçoit déjà, via ce canal et de manière sécurisée, des informations financières concernant plus de 2.4 millions d'entreprises enregistrées aux fins de la TVA au Royaume-Uni et elle étend progressivement cette obligation à d'autres impôts et contribuables.

En ce qui concerne l'impôt sur le revenu, qui est calculé sur une base annuelle au Royaume-Uni, les mises à jour en cours d'année recueillies par l'intermédiaire des API permettront à l'administration de donner au contribuable une estimation théorique de l'impôt qu'il sera amené à acquitter à la fin de l'année. Ces estimations présentent des avantages potentiels considérables pour les contribuables, car

elles permettent aux entreprises de mieux anticiper leurs futures obligations fiscales et de mieux gérer leur trésorerie.

Voir les documents de référence à l'annexe 5.A.

Source : Lettonie (2023), Mexique (2023) et Royaume-Uni (2023).

Les nouvelles possibilités de développement de services offertes par les API signifient que les administrations fiscales renforcent leur collaboration avec un plus grand nombre d'organisations non gouvernementales, notamment pour le développement de nouveaux services décloisonnés. Cette tendance devrait s'accélérer et prendre de l'ampleur à mesure que les administrations fiscales assurent la transformation numérique de leurs modèles opérationnels et que les systèmes traditionnels des contribuables et des administrations fiscales sont de plus en plus connectés. L'encadré 5.8 illustre ce propos.

Encadré 5.8. Exemples nationaux : Développement de nouveaux services collaboratifs

Finlande : Plateforme numérique des transactions immobilières

Ce projet a numérisé les transactions immobilières par le biais de la « plateforme numérique des transactions immobilières » (DIAS) et a été développé en Finlande avec la collaboration de l'ensemble de l'écosystème immobilier, notamment les agences immobilières et les banques. L'administration fiscale finlandaise a également participé à la plateforme qui permet de réaliser des transactions immobilières électroniques.

L'initiative consistant à numériser les transactions dans le domaine de l'immobilier résidentiel revient aux acteurs clés du marché qui ont estimé que l'efficacité de leurs processus réciproques devait être améliorée. Ce projet est notamment parti du constat par les opérateurs commerciaux de l'inefficacité des formalités administratives et des possibilités offertes par la technologie actuelle. Pour leur part, les autorités publiques avaient déjà constaté des possibilités de coopération dans le cadre du projet « économie en temps réel », mais il manquait le moteur véritable de la coopération.

Cette coopération a permis d'améliorer l'efficacité et la rapidité du processus entre les banques et les courtiers, mais aussi l'expérience des acquéreurs et elle a automatisé la déclaration et le paiement des droits de mutation. La définition d'informations et de processus communs a également permis de franchir une étape vers la numérisation des parts sociales au niveau national, dont la mise en œuvre a débuté le 1er janvier 2023.

Voir les documents de référence à l'annexe 5.A.

Singapour : Refonte du système de rendez-vous avec les agents pour les banques

Dans le cadre plus large de ses efforts en faveur de la numérisation, l'Administration fiscale de Singapour (Inland Revenue Authority of Singapore [IRAS]) a conclu des partenariats avec les banques pour l'adoption d'une liste numérique cryptée afin d'améliorer l'efficacité des opérations et d'éliminer de nombreuses tâches manuelles. Auparavant, la plupart des avis de rendez-vous avec des agents étaient transmis automatiquement aux grandes banques via un protocole de transfert de fichiers, tandis que les autres banques recevaient un avis de rendez-vous sur papier. Cette nouvelle approche offre une solution numérique simple, sécurisée et peu coûteuse aux banques, qui peuvent désormais recevoir un avis de rendez-vous se présentant sous la forme d'une liste numérique cryptée transmise par courrier électronique. Ce système a été accueilli favorablement par les banques en raison de la simplicité de sa mise en œuvre et de son rapport coût-efficacité et il a pu être mis en place en six mois.

La numérisation des avis de rendez-vous qui étaient auparavant imprimés a permis aux banques de réaliser des gains de productivité en supprimant les processus de tri et de distribution. Les contribuables ont également bénéficié d'un confort accru puisque leurs comptes bancaires peuvent désormais être débloqués rapidement. L'IRAS a aussi apporté des améliorations ultérieures par le recours à l'automatisation robotisée des processus (ARP) pour générer les listes et mettre à jour les statuts des rendez-vous après avoir reçu les réponses des banques, ce qui a permis des gains d'efficacité supplémentaires.

L'adoption des listes numériques a également permis de repérer plus facilement les paiements numériques effectués par les banques par rapport à ceux d'autres organismes. Le classement des paiements dans des catégories distinctes a été utile à l'IRAS et lui a donné la possibilité de désigner l'agent le plus efficace à l'avenir. Près de 97 % des rendez-vous bancaires sont désormais numérisés.

République slovaque : Saisie électronique de comptes bancaires

En République slovaque, la stratégie de recouvrement des créances met l'accent sur le lancement du processus aussitôt que possible, sans laisser aux débiteurs la possibilité de devenir insolvables. Cette démarche est tributaire de la rapidité des interactions et de l'outil informatique - l'IPEX (support informatif pour l'agent chargé du recouvrement) peut rassembler, en quelques clics, des informations provenant des banques, de l'organisme de sécurité sociale, ainsi que du cadastre des biens immobiliers et du registre des véhicules à moteur. Il est ainsi possible de communiquer très rapidement, en quelques heures à peine, les données provenant d'institutions comme les banques. Lorsque ces recherches indiquent que des actifs peuvent être recouverts, la procédure de recouvrement peut démarrer.

Elle est réalisée en ligne, ce qui permet d'accélérer son traitement et de prévenir tout comportement frauduleux de la part des débiteurs. Le règlement rapide de la situation des débiteurs les aide à comprendre clairement leur situation sans qu'un gel de leurs avoirs à long terme soit nécessaire.

Royaume-Uni : Services collaboratifs par l'intermédiaire d'API

« Rendre l'impôt numérique » (MTD) a été l'un des premiers grands programmes de l'administration fiscale britannique (HMRC) à adopter les API.

Le programme de vérification aléatoire de la HMRC a montré que les erreurs dans les déclarations fiscales des petites entreprises sont plus susceptibles d'entraîner une insuffisance de paiement de l'impôt plutôt qu'un trop-perçu. Le fait de demander aux contribuables de conserver des documents numériques et de les archiver sous la forme numérique par l'intermédiaire d'un logiciel compatible avec l'API réduit notamment les erreurs de transposition et de calcul, ce qui devrait se traduire, selon l'administration, par une plus grande discipline fiscale.

Selon une étude, le programme MTD a diminué les erreurs et a permis de générer 115 millions GBP de recettes fiscales supplémentaires au cours de la première année, conformément aux prévisions du Bureau de responsabilité budgétaire, l'organisme fiscal indépendant du Royaume-Uni.

La stratégie de l'administration fiscale en faveur des API permet au secteur des logiciels commerciaux d'intégrer des fonctionnalités standard dans les produits, ce qui garantit le respect de la législation relative au MTD, tout en offrant la flexibilité requise pour personnaliser la conception et ainsi mieux répondre aux divers besoins et budgets du public visé. Les développeurs de logiciels ont réagi en produisant plus de 500 solutions logicielles compatibles avec le MTD. Elles vont de simples produits gratuits ou peu coûteux à des logiciels de comptabilité en nuage entièrement intégrés.

Selon bon nombre d'utilisateurs, le programme MTD accélère la préparation et la transmission des déclarations de revenus. Des études ont également montré qu'il a renforcé la confiance des entreprises dans l'utilisation de la technologie. Les entreprises qui satisfont aux nouvelles obligations du MTD en

numérisant davantage leurs opérations liées au respect des obligations fiscales peuvent enregistrer des gains de productivité considérables.

Voir les documents de référence à l'annexe 5.A.

Source : Finlande (2023), Singapour (2023), République slovaque (2023) et Royaume-Uni (2023).

Bibliographie

- OCDE (2021), *Behavioural Insights for Better Tax Administration: A Brief Guide*, [1]
<https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/behavioural-insights-for-better-tax-administration-a-brief-guide.htm>.
- OCDE (2019), *Unlocking the Digital Economy - A guide to implementing application programming interfaces in Government*, [2]
<http://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/unlocking-the-digital-economy-guide-to-implementing-application-programming-interfaces-in-government.htm> (consulté le 22 mai 2023).
- OCDE et al. (2023), *Inventory of Tax Technology Initiatives*, [3]
<https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/tax-technology-tools-and-digital-solutions/> (consulté le 22 mai 2023).

Annexe 5.A. Liens vers des documents de référence (consultés le 26 mai 2023)

- Encadré 5.1. – Italie : Lien vers des informations complémentaires sur le système de gestion de la relation client de l'Italie : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/database/b.5.1-italy-crm-system.pdf>
- Encadré 5.2.– Italie : Lien vers des informations complémentaires relatives à l'enquête sur l'expérience des contribuables : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/database/b.5.1-italy-crm-system.pdf>
- Encadré 5.2. – Espagne : Liens vers des présentations donnant des informations complémentaires relatives au Portail d'assistance intégrale aux contribuables.
- Version anglaise : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/database/b.5.2-spain-paco-english.pdf>
- Version espagnole : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/database/b.5.2-spain-paco-spanish.pdf>
- Encadré 5.2. – Türkiye : Lien vers des informations complémentaires sur les méthodes employées et les résultats des études comportementales : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/database/b.5.2-turkiye-behavioral-insight-studies.pdf>
- Encadré 5.3. – Japon : Pour des informations complémentaires sur les solutions de paiement scripturales, voir les pages 21 et 22 du Rapport annuel 2022 de la NTA : https://www.nta.go.jp/english/Report_pdf/2022.htm
- Encadré 5.5 – Hongrie : Lien vers une vidéo donnant des précisions sur l'application mobile pour le règlement de la taxe sur les véhicules : <https://youtu.be/dtbxc5sT31M>
- Encadré 5.5 – Portugal : Lien vers une présentation de l'application ATGO : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/database/b.5.1-italy-crm-system.pdf>
- Encadré 5.5. – Espagne : Lien vers des vidéos, une présentation et un dépliant sur l'application de paiement des dettes fiscales :
- Vidéo : <https://youtu.be/RbQ40o8gvJI> (anglais) et <https://youtu.be/RutCSyTm61c> (espagnol)
- Présentation : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/database/b.5.5-spain-debt-app.pdf>
- Dépliant : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/database/b.5.5-spain-debt-app-flyer.pdf>
- Encadré 5.7. – Royaume-Uni : Liens vers des documents complémentaires sur l'utilisation des API :
- <https://www.gov.uk/government/publications/making-tax-digital-review>
- <https://www.gov.uk/government/publications/hmrc-third-party-tax-software-and-api-strategy>
- <https://developer.service.hmrc.gov.uk/api-documentation>
- Encadré 5.8. – Finlande : Lien vers des informations complémentaires sur la « Plateforme numérique de transactions immobilières » : <https://dias.fi/tiedote-29-11-2018.html>
- Encadré 5.8. – République slovaque : Lien vers des informations complémentaires sur le rapproches en matière de recouvrement de créances : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/database/b.5.1-italy-crm-system.pdf>

- Encadré 5.8 – Royaume-Uni : Liens vers des informations complémentaires sur le programme « Rendre l'impôt numérique » et sur son impact :
- <https://www.gov.uk/government/publications/making-tax-digital/overview-of-making-tax-digital>
- <https://www.gov.uk/government/publications/evaluating-additional-tax-revenue-from-making-tax-digital-for-vat>
- <https://www.gov.uk/government/publications/impact-of-making-tax-digital-for-vat>



Extrait de :

Tax Administration 2023

Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies

Accéder à cette publication :

<https://doi.org/10.1787/900b6382-en>

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2023), « Services », dans *Tax Administration 2023 : Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/30b319da-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>.