

Chapitre 5

Services

Ce chapitre examine les progrès que les administrations fiscales ont pu faire dans la réalisation de leurs objectifs en matière de discipline grâce aux services efficaces et efficaces qu'elles proposent aux contribuables, souvent au moyen d'outils numériques. Ceux-ci favorisent en effet le respect volontaire des obligations fiscales par les contribuables en facilitant la lisibilité de celles-ci, la déclaration des revenus imposables et les paiements.

Introduction

Pour les administrations fiscales, le respect volontaire des obligations est de loin le moyen le plus rentable d'atteindre leurs objectifs en matière de discipline. Pour y parvenir, elles doivent proposer aux contribuables tout un éventail de canaux de communication efficaces et faciles à utiliser, dans une logique aussi bien réactive que proactive. Par le passé, les administrations transmettaient souvent ces communications – instructions, rappels, outils de calcul et de déclaration – à une multitude de contribuables en même temps. Elles indiquent cependant qu'elles ont, désormais, de plus en plus recours à des outils innovants qui permettent une plus grande personnalisation des communications en fonction de la situation particulière de chaque contribuable et que celles-ci sont transmises au moyen de canaux de communication de plus en plus nombreux et divers. Pour favoriser l'adoption du libre-service, ces outils sont opérationnels en temps réel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les exemples fournis par les administrations font apparaître trois grandes tendances émergentes :

- une nette évolution dans la volonté de mieux comprendre les préférences des contribuables pour en tenir compte lors de conception des services (y compris ceux destinés aux intermédiaires fiscaux)
- le développement des options en libre-service afin de donner plus de contrôle aux contribuables au moment où ils le souhaitent
- l'adoption croissante d'une approche décloisonnée des services, au sein de l'administration fiscale elle-même et entre les différents organismes publics.

Cette évolution résulte en grande partie de la transition vers les services numériques, à laquelle la pandémie de COVID-19 a servi de catalyseur. La plupart des administrations rapportent désormais qu'elles proposent de plus en plus de prestations en libre-service, y compris la possibilité de s'enregistrer, d'introduire sa déclaration et de payer ses impôts en ligne, ainsi qu'une gamme d'outils interactifs. Certaines d'entre elles indiquent qu'elles réfléchissent, avec des prestataires tiers, aux moyens qui leur permettraient de prendre en charge des logiciels intégrés ou d'autres dispositifs offrant aux contribuables davantage de fonctions d'aide intégrée ainsi que d'autres d'options en libre-service.

Encadré 5.1. Exemples nationaux : créer une offre de procédures en ligne

Chili : 100 % des procédures sont disponibles en ligne

L'administration fiscale chilienne (Servicio de Impuestos Internos, SII) a mis en place un nouveau système informatique couvrant tous les aspects du cycle de vie des contribuables, y compris les procédures liées à l'activité économique, de la création d'une entreprise jusqu'à sa fermeture. Grâce à ce système, les contribuables peuvent utiliser leur dossier fiscal électronique, auquel les services fiscaux ont accès, pour transmettre facilement les justificatifs requis pour chaque procédure.

Le SII a donc mis en place une plateforme permettant au contribuable de lancer une procédure, de joindre les documents demandés et de dialoguer à distance avec un agent, si nécessaire, pour remplir la demande en ligne. Ce système facilite les formalités pour les contribuables, qui gagnent du temps et dépensent moins, puisqu'ils n'ont plus à se rendre dans les bureaux des services fiscaux pour déposer leurs justificatifs.

Encadré 5.1. Exemples nationaux : créer une offre de procédures en ligne *(suite)*

Les statistiques établies pour 2019 et 2020 montrent que l'année dernière, les demandes en ligne sont passées de 92 % à 97 % pour les créations d'entreprises, de 80.7 % à 93.1 % pour les numéros d'identification fiscale et de 16.2 % à 56.2 % pour les changements d'associés. Tous les contribuables ont profité de ces progrès en matière de transformation numérique, en particulier ceux qui résident dans des régions extrêmes ou isolées.

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

Costa Rica : bilan du portail des procédures virtuelles (acronyme espagnol : TRAVI)

La pandémie de COVID-19 ayant entraîné la fermeture des bureaux régionaux des services fiscaux en mars 2020, la Direction des impôts du Costa Rica a dû développer rapidement ses circuits virtuels afin de faciliter les demandes de procédures, de consultations et de rendez-vous.

Quatre mois de travail acharné ont permis à l'administration fiscale, en collaboration avec la division de la technologie, de lancer le portail des procédures virtuelles (TRAVI). Celui-ci permet aux utilisateurs d'envoyer, de vérifier et de recevoir les résultats de 45 types de procédures différentes. Il valide l'identification de l'utilisateur par référence à la base de données de l'administration fiscale, qui contient les identifiants des nationaux et des étrangers autorisés au Costa Rica. Avant le lancement, des efforts considérables ont été engagés pour étudier les différents scénarios et configurations afin de garantir l'efficacité du système.

Le portail comprend cinq files d'attente qui correspondent à l'organisation des services de l'administration fiscale : services aux contribuables, perception, contrôle et vérification, liquidation de l'impôt. Un robot conversationnel vient compléter le dispositif. Il contient 237 questions fréquemment posées couvrant six thèmes souvent abordés, et a entraîné une diminution d'environ 30 % des courriels adressés au centre de contact.

Inde : dispositif à distance pour les procédures de liquidation de l'impôt, de sanction et d'appel

En Inde, l'Income Tax Department a mis en place un dispositif à distance destiné à faciliter les procédures de liquidation de l'impôt, de sanction et d'appel en permettant aux équipes de collaborer pour renforcer l'efficacité, la transparence et la responsabilité de l'administration. L'organisation hiérarchique consiste en un centre national et plusieurs centres régionaux, composés d'unités fonctionnelles (chargées de la liquidation de l'impôt, de la vérification, des sanctions, des appels, des questions techniques, de l'inspection, etc.), afin de générer des économies d'échelle et de permettre une spécialisation fonctionnelle.

Dans une optique d'utilisation optimale des ressources, la notion de compétence « fixe » a été remplacée par la compétence « dynamique », permettant au centre national d'affecter les dossiers à une unité particulière d'un centre régional dans le cadre d'un système de répartition automatisé. Ce système est en cours d'amélioration pour pouvoir prendre en compte les compétences et l'expérience des unités au cours du processus de répartition des dossiers.

Toutes les communications avec les contribuables et entre les unités fonctionnelles passent par le centre national et se font exclusivement sous forme numérique. Le dispositif a pour ambition de réduire au minimum les échanges entre les contribuables et la division. Plus aucune rencontre physique n'est nécessaire et des mécanismes de visioconférence peuvent être utilisés si besoin est.

L'unité chargée de la liquidation de l'impôt établit des avis d'imposition qui sont examinés par un outil automatisé conformément à la stratégie de gestion des risques. L'outil décide (a) de finaliser l'avis, (b) de donner au contribuable la possibilité de présenter des observations dans

Encadré 5.1. Exemples nationaux : créer une offre de procédures en ligne *(suite)*

le cas où une modification serait proposée ou (c) de confier l'avis à une unité d'inspection grâce à un système de répartition automatisé. Des modèles d'apprentissage automatique ont été mis au point pour renforcer l'efficacité de l'outil d'examen automatisé. L'unité d'inspection passe en revue les avis d'imposition, puis donne son accord ou propose une modification. Lorsqu'une modification est proposée, le dossier est attribué à une autre unité pour finalisation.

Tous les avis d'imposition doivent recevoir le visa du centre national, qui transfère toutes les pièces électroniques versées au dossier à l'agent compétent.

Inde : portail électronique pour le dépôt des plaintes

En janvier 2021, le conseil central des impôts directs, l'administration indienne en charge des impôts directs, a lancé sur le site web de l'Income Tax Department un portail électronique destiné à recueillir et traiter les plaintes relatives à la fraude fiscale, aux actifs étrangers non déclarés et à certaines opérations immobilières.

Les résidents et non-résidents indiens peuvent ainsi désormais déposer une « plainte pour fraude fiscale » électronique. À l'issue d'un processus de validation (par téléphone mobile et/ou courriel), trois formulaires spécifiques sont mis à la disposition du plaignant pour déclarer les infractions relatives à l'impôt sur le revenu, aux revenus et actifs étrangers non déclarés, et à certaines opérations immobilières.

Une fois celle-ci déposée, un numéro unique est attribué à la plainte, que le requérant peut utiliser pour consulter l'état d'avancement du dossier. Ce portail électronique s'inscrit dans la volonté plus générale de faciliter les interactions avec l'administration fiscale grâce aux canaux numériques.

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

Espagne : administrations numériques intégrales (ADI)

Le plan stratégique 2020-23 de l'Agence fiscale espagnole (AEAT) fixe pour objectif la mise sur pied d'un nouveau modèle de service à la clientèle fondé sur l'assistance numérique et les services d'information. À cette fin, l'AEAT entend mettre en place des administrations numériques intégrales (acronyme espagnol : ADI) qui permettront d'accomplir des formalités et procédures en évitant des visites inutiles aux bureaux des services fiscaux.

Les ADI ont été pensées pour servir d'antennes régionales virtuelles de l'AEAT en fournissant des informations et une assistance numériques personnalisées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en complément des services classiques offerts dans les bureaux régionaux. La pandémie de COVID-19 a fait des ADI un outil essentiel permettant d'assurer la fourniture des services à un moment où l'accès aux bureaux régionaux était restreint.

L'administration numérique consiste en un portail multicanal intégrant les différents outils qu'offre la technologie moderne (assistants virtuels, conversations instantanées, appels vidéo, bouton de demande de rappel, etc.) afin d'optimiser et de simplifier l'assistance proposée aux contribuables. Une approche globale a été retenue pour l'élaboration de ce nouveau modèle d'assistance, puisque les services fournis par les ADI sont intégrés dans les autres fonctionnalités et procédures de l'AEAT.

Conçu pour offrir le plus haut niveau de service, le modèle est mis en œuvre par des agents qualifiés, ce qui contribue à assurer une application homogène renforçant la sécurité juridique.

Le projet est déployé progressivement : les premières ADI ont été mises en place à Valence en octobre 2020 pour la TVA, les régimes forfaitaires, les procédures de recensement et certaines procédures douanières, ainsi qu'à Madrid pour certaines procédures de contrôle de l'IRPP.

Encadré 5.1. Exemples nationaux : créer une offre de procédures en ligne (suite)

L'ADI de Galice sera établie en 2021 et celle d'Andalousie en 2022. Elles auront toutes une compétence nationale et seront dotées d'un effectif de 300 agents qui offriront des services d'assistance par leur intermédiaire.

Au 22 mars 2021, les ADI avaient répondu à 7 332 appels, ce qui s'est traduit par le dépôt de 2 619 déclarations.

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

Source : Chili – Servicio de Impuestos Internos (2021); Costa Rica – Direction des impôts, ministère des Finances (2021); Inde – Income Tax Department (2021) et Agence fiscale espagnole (2021).

Gestion de la demande de services

Pour répondre aux préférences des contribuables, il est important de bien diversifier les canaux proposés. 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.

Bien entendu, ces stratégies doivent reposer sur une évaluation correcte et une bonne compréhension des besoins et des contraintes. Il ressort cependant clairement du tableau 5.1. que les canaux de communication numériques (en ligne, courriel, assistance numérique) sont de plus en plus utilisés, tandis que les circuits traditionnels (téléphone, en personne et papier) continuent à céder du terrain.

Tableau 5.1. Demande de service par canal

Type de canal	Nombre de juridictions communiquant des données	2018	2019	Évolution
En ligne via le compte du contribuable	31	943 968 722	1 140 362 160	+20.8%
Appels téléphoniques	54	339 045 062	327 330 943	-3.5%
En personne	35	109 579 208	109 041 549	-0.5%
Courrier postal	21	50 372 394	49 137 284	-2.5%
Courriel	30	12 568 291	13 959 880	+11.1%
Assistance numérique	29	10 942 071	21 783 351	+99.1%

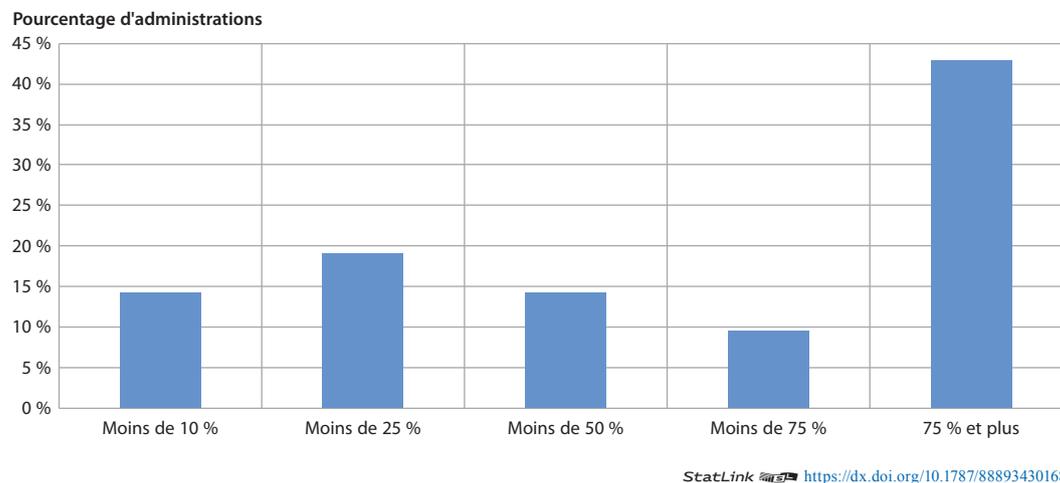
Note : Le tableau ne reprend que les juridictions pour lesquelles des données étaient disponibles pour 2018 et 2019.

Source : Tableau A.40 Prise de contact avec l'administration : suivi et nombre de contacts par canal (en ligne, assistance numérique, téléphone) et Tableau A.41 Prise de contact avec l'administration : nombre de contacts par canal (courriel, courrier postal, en personne).

On l'a vu plus haut : la pandémie de COVID-19 a accéléré encore davantage cette évolution vers les communications numériques, ce que documente parfaitement le rapport

publié en 2021 par l'OCDE *Administration fiscale : la résilience numérique dans le contexte du COVID-19*. Sur la base d'une enquête réalisée auprès de 32 administrations fiscales, cette étude indique que pendant la crise, les administrations ont pu basculer une part significative de leurs communications du papier vers le numérique, une grande partie des administrations estimant que cette transition concerne au moins 75 % des communications (voir graphique 5.1.) (OCDE, 2021^[1]).

Graphique 5.1. Estimations globales du pourcentage des communications passées du papier au numérique pendant la pandémie de COVID-19



Source : OCDE (2021), « Administration fiscale : la résilience numérique dans le contexte du COVID-19 », *Les réponses de l'OCDE face au coronavirus (COVID-19)*, <https://doi.org/10.1787/addaac0c-fr>.

D'après les administrations fiscales, les canaux utilisés par les contribuables pour remplacer la communication en personne ont été les portails destinés aux contribuables, le courriel, le téléphone, les applications et les services web (réseaux sociaux, conversation en direct, etc.) (OCDE, 2021^[1]). Il sera donc intéressant d'observer l'évolution des chiffres du tableau 5.1. lorsque les données de l'exercice 2020 seront disponibles. Les exemples présentés dans l'encadré 5.4 en donnent déjà un aperçu, puisque l'Australie et le Canada indiquent que leurs robots conversationnels ont tenu plusieurs millions de conversations.

Favoriser le libre-service

Les administrations fiscales développent 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. Comme on l'a vu plus haut, ces services se sont révélés extrêmement précieux pendant la pandémie de COVID-19, et les administrations fiscales appliquent les techniques de l'intelligence artificielle à la gestion des vastes quantités de données recueillies afin de poursuivre le développement de ces outils.

Encadré 5.2. Exemples nationaux : favoriser le libre-service

Australie : accompagner les mandataires pour leur permettre d'utiliser les services en libre accès sur internet

L'Australian Tax Office (ATO) a réalisé une analyse approfondie des motifs d'appel et des principales tendances se dégageant de la campagne fiscale 2019. Une campagne fiscale correspond à la période durant laquelle la plupart des contribuables doivent déposer une déclaration de revenus et échanger avec l'ATO. L'administration a remarqué que pour plusieurs thématiques, les professionnels de la fiscalité auraient pu obtenir des réponses par eux-mêmes, en utilisant les services en ligne destinés aux mandataires au lieu de téléphoner à un centre de contact de l'ATO. Dans le cadre de son projet sur les 10 principaux motifs d'appel, l'ATO a analysé 76 000 appels reçus de professionnels de la fiscalité en 2019 et a conclu que 43 % de ces appels auraient pu être évités par le recours aux services en accès libre.

L'ATO a lancé différentes activités portant sur les communications (internes et externes) et le renforcement du soutien apporté aux agents afin de favoriser l'adoption des services en ligne. Grâce à ce projet, l'ATO a enregistré une diminution de 28 % des appels reçus de professionnels de la fiscalité dans le groupe des 10 principaux motifs d'appel. Il a également permis de réaliser d'autres économies, car les professionnels de la fiscalité ont pu gagner du temps en échangeant avec l'ATO au moyen des canaux en ligne.

Chine (République populaire de) : orienter les contribuables vers les canaux « sans contact »

Dans le cadre de sa réponse à la pandémie de COVID-19, l'administration d'État des impôts chinoise (STA) a activement développé les services « sans contact » destinés aux contribuables afin que 214 questions d'ordre fiscal puissent être résolues en ligne. Elle a également orienté les contribuables vers l'utilisation des applications mobiles, des comptes officiels sur les réseaux sociaux, des guichets en libre-service et d'autres canaux pour assurer le traitement des questions fiscales. Ainsi, plusieurs dizaines de millions d'entités juridiques et des centaines de millions de particuliers ont accompli leurs formalités fiscales en ligne pendant la pandémie.

Par ailleurs, le recours aux technologies émergentes comme l'intelligence artificielle, l'infonuagique et l'apprentissage profond permet à la STA de répondre avec précision aux questions des contribuables, d'appliquer les politiques relatives aux réductions d'impôt et de frais, et d'offrir aux contribuables des services de conseil intelligents. Pendant la pandémie de COVID-19, la STA a appliqué ces enseignements pour fournir aux contribuables des services en libre accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, mettant à leur disposition un éventail de services adaptés pour les aider à comprendre les politiques fiscales. Ce nouveau canal en accès libre représente désormais plus de 25 % des consultations, ce qui signifie qu'il est devenu un outil important pour répondre aux besoins des contribuables et les aider.

Géorgie : refonte du site web de l'administration fiscale

Entièrement remanié et doté de fonctionnalités supplémentaires, le nouveau site web du Service des recettes publiques de Géorgie a été pensé pour répondre aux besoins des contribuables et des autres utilisateurs. Ainsi :

- la conception visuelle du site web a été entièrement remodelée et ajustée aux besoins modernes
- le contenu du site web a été mis à jour et réorganisé autour de trois sections clairement définies : informations générales, contribuables personnes physiques, et contribuables personnes morales

Encadré 5.2. Exemples nationaux : favoriser le libre-service *(suite)*

- quelque 200 définitions relatives aux questions fiscales et douanières ont été traduites en anglais
- les instructions internes concernant la gestion du site web ont été améliorées
- une page de commentaires destinée aux utilisateurs a été ajoutée
- un nouveau canal de communication a été mis en place : la « conversation instantanée avec les services fiscaux ».

Depuis ces modifications, 0.01 % de l'ensemble des utilisateurs a laissé des commentaires sur le site web, dont 54% étaient favorables. La grande majorité des recommandations des utilisateurs relatives au site web ont été prises en compte.

Source : Australian Taxation Office (2021), Chine (République populaire de) – administration d'État des impôts (2021) et Service des recettes publiques de Géorgie (2021).

Services électroniques

Dans le cadre de la transition vers les services numériques, un nombre croissant d'administrations fiscales investissent dans de nouveaux outils numériques favorisant la réalisation de leur objectif général : aider les contribuables à acquitter le juste montant d'impôt du premier coup. Ces outils offrent aux contribuables de nouveaux modes d'interaction avec les administrations fiscales et aident ces dernières à gagner en efficacité en développant le libre-service et en réduisant le recours aux canaux plus gourmands en main-d'œuvre comme les centres d'appel. Cette section présente des exemples d'infrastructures mises en place par les administrations fiscales à l'appui de ces nouveaux services, ainsi que des exemples des services eux-mêmes, par exemple les robots conversationnels et les applications mobiles. Les administrations fiscales se mettent de plus en plus à intégrer certains services chez des prestataires tiers, tels que les conseillers ou les mandataires, pour les aider à améliorer la qualité des conseils qu'ils fournissent.

Encadré 5.3. Exemples nationaux : développement de nouveaux services électroniques

Australie : le bureau des partenariats numériques

L'ATO met progressivement en place un écosystème numérique qui facilite l'échange en temps réel de données événementielles. Celles-ci peuvent ainsi être utilisées par plusieurs partenaires et partagées avec d'autres organismes publics agréés afin de permettre aux particuliers et aux entreprises de s'acquitter de leurs obligations, y compris en matière d'impôt et de retraite. Pour y parvenir, l'ATO collabore avec plusieurs prestataires de services numériques afin de concevoir, tester et construire de nouveaux produits et services capables d'être intégrés dans les systèmes existants (logiciels de gestion ou de comptabilité, par exemple).

Encadré 5.3. Exemples nationaux : développement de nouveaux services électroniques *(suite)*

Le bureau des partenariats numériques de l'ATO a été créé pour gérer et accompagner les prestataires de services numériques, de plus en plus nombreux, qui présentent tous des besoins, des spécificités et des enjeux différents.

Ces prestataires de services numériques sont des développeurs de logiciels ou des intermédiaires numériques contribuant à l'exécution des services numériques qui aident les particuliers, les professionnels de la fiscalité, les entreprises et les caisses de retraite à respecter leurs obligations fiscales et sociales.

Le bureau des partenariats numériques de l'ATO guide et accompagne les prestataires de services numériques tout au long du processus de développement et d'intégration dans leurs logiciels des services web et des interfaces de programmation d'applications (API) de l'ATO. Cette coopération est principalement mise en œuvre à travers :

- La plateforme de services en ligne de l'ATO destinée aux prestataires de services numériques : il s'agit d'un point d'entrée en ligne unique permettant aux prestataires de services numériques d'accéder aux services et de demander une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (demandes de journalisation et suivi, échange de données, rapports d'accès et informations personnalisées, etc.). Grâce à ce service, l'ATO peut gérer efficacement le nombre croissant de prestataires de services numériques ainsi que la demande de services basés sur des API.
- Le cadre opérationnel de l'ATO pour les prestataires de services numériques : il s'agit d'un ensemble d'exigences en matière de sécurité, appliquées selon un modèle basé sur les risques, auquel tous les prestataires de services numériques doivent satisfaire pour pouvoir utiliser les services numériques de l'ATO. L'ATO a ainsi la certitude que des contrôles appropriés sont en place au sein de l'environnement des prestataires de services numériques, pour protéger l'intégrité de son écosystème numérique et des données de ses clients.
- Le modèle d'engagement avec les prestataires de services numériques : il assure une approche homogène de l'interaction, de la communication et de la collaboration avec les prestataires de services numériques afin de produire des résultats mutuellement avantageux.

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

Canada : mise en œuvre de la plateforme ADP3G (plateforme de développement d'applications de 3^e génération)

L'Agence du revenu du Canada (ARC) travaille à la mise en œuvre de la plateforme ADP3G (plateforme de développement d'applications de 3^e génération) destinée à faire le lien entre les services informatiques numériques tournés vers le consommateur, la gestion des API, les capacités d'interopérabilité, l'automatisation/DevOps, et l'infonuagique.

- Automatisation/DevOps : il s'agit de l'automatisation des outils et des processus de développement de logiciels permettant de développer, déployer et maintenir les applications dans un environnement plus agile et automatisé, nécessaire pour mettre au point rapidement et efficacement des solutions numériques plus performantes et sécurisées. Le DevOps est un concept opérationnel qui comble le fossé entre le développement et les opérations en termes de compétences, d'état d'esprit, de pratiques et de cloisonnement.

Encadré 5.3. Exemples nationaux : développement de nouveaux services électroniques *(suite)*

- Services informatiques numériques tournés vers le consommateur : il s'agit des efforts visant à faire évoluer l'offre de services informatiques de l'ARC pour une meilleure prise en charge de solutions numériques conçues avec les Canadiens, pas seulement pour eux, qui répondent ainsi mieux à leurs besoins. Sont également mis en avant les services qui reposent davantage sur une approche d'entreprise, qui permet de les réutiliser pour différentes finalités, tout en s'appuyant toujours sur les services traditionnels.
- Infonuagique : il s'agit de l'adoption de l'informatique en nuage pour la plateforme de 3^e génération, c'est-à-dire les technologies, les outils, les processus connexes, les cadres et la gouvernance nécessaires pour gérer des charges de travail et héberger des services sur des infrastructures publiques en nuage.
- Capacités d'interopérabilité (au-delà des API) : même si les API seront plus présentes dans les solutions de l'ARC, d'autres méthodes d'intégration seront nécessaires pour assurer l'interopérabilité.

Pays-Bas : développement d'écosystèmes en ligne de confiance

L'administration néerlandaise des impôts et des douanes entend aider les contribuables à réduire la quantité globale de documents administratifs. Elle a donc participé à un essai de service en ligne dans le cadre d'un partenariat public-privé. Ce système permet à différentes parties de soumettre et d'échanger des ensembles de données dans un environnement numérique sécurisé. Il repose sur une plateforme centrale où les informations sont recueillies au moyen d'un processus d'information d'entreprise standard. Il s'agit généralement des informations utilisées pour préremplir les déclarations de revenus. La nouveauté de ce système est qu'il permet aux contribuables d'opter pour l'échange entre pairs d'ensembles de données entre plusieurs organismes et à de nombreuses fins différentes. Ces ensembles de données peuvent, par exemple, être partagés et utilisés dans le cadre des demandes de souscription de crédits hypothécaires ou d'assurances, ou dans le cadre des demandes adressées aux services publics. Par rapport aux autres systèmes classiques, ce nouvel outil présente l'avantage d'une plus grande confiance dans l'authenticité des données communiquées.

Pour cela, il a fallu développer une architecture et une technologie nouvelles pour lesquelles il était essentiel que les contribuables puissent bénéficier d'un accès facile et abordable à un outil garantissant l'identité électronique, et avoir la certitude que leurs données à caractère personnel seraient gérées dans le respect des cadres juridiques concernés. Un réseau de prestataires de services de confiance qualifiés (QTSP) a donc été établi. Ceux-ci permettent à leurs utilisateurs d'enregistrer une identité validée, de communiquer des informations et de participer à des échanges d'informations.

L'essai a permis de comprendre que la clé de voûte de ce système était une structure de gouvernance claire entre les secteurs public et privé. Tous les organismes impliqués doivent indiquer les échanges d'informations auxquels ils participent, ainsi que leurs responsabilités précises en matière de données. Cette gouvernance est également essentielle pour définir les exigences et garantir la protection de l'intérêt public.

Voir à l'annexe 5.A les liens vers les documents de référence. L'administration fiscale des Pays-Bas a également indiqué qu'un article publié en 2018 donne d'autres précisions sur ce sujet (Dijkhuis et al., 2018_[2]).

Source : Australian Taxation Office (2021), Agence du revenu du Canada (2021) et Administration néerlandaise des impôts et des douanes (2021).

Assistants numériques

De plus en plus d'administrations déclarent également utiliser des assistants virtuels ou numériques pour répondre aux questions des contribuables et favoriser l'utilisation des services en libre accès (voir le tableau 5.2). Les premiers rapports font apparaître que ces services ont apporté une aide extrêmement précieuse aux administrations fiscales pour gérer les difficultés rencontrées par leurs services pendant la pandémie (voir les exemples présentés dans l'encadré 5.4).

Certaines administrations fiscales ont également recours aux avancées de l'intelligence artificielle (IA). L'utilisation de l'IA pourrait connaître une expansion rapide dans les services d'aide aux contribuables et aux agents de l'administration fiscale, tandis que son adoption sera probablement plus graduelle dans les processus décisionnels compte tenu des craintes exprimées par le public dans certains pays (voir le tableau 5.2).

Tableau 5.2. **Utilisation des assistants virtuels, de l'intelligence artificielle et des API, 2019**

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, dont l'apprentissage machine	Interfaces de programmation d'applications (API)
La technologie est mise en œuvre et utilisée	46%	38%	86%
La technologie est en phase de mise en œuvre pour une utilisation future	17%	34%	9%
La technologie n'est pas utilisée, y compris dans les situations où la mise en œuvre n'a pas débuté	37%	28%	5%

Source : Tableaux A.50 Technologies innovantes : mise en œuvre et utilisation (Partie 1) et A.51 Technologies innovantes : mise en œuvre et utilisation (Partie 2).

Encadré 5.4. Exemples nationaux : assistants numériques

Australie : améliorations de l'assistant numérique en ligne – Alex

Lancé en février 2016, Alex est l'incarnation et le visage du service d'assistant virtuel de l'ATO. Capable de tenir une conversation, Alex permet aux contribuables, à travers le site web, de poser des questions en lien avec les impôts comme s'ils s'adressaient à une personne réelle.

Depuis son lancement, Alex s'est parfaitement acquittée de son rôle principal, qui consiste à répondre à d'importants volumes de demandes de renseignements généraux sur les impôts et les retraites. Alex est intégrée au site web de l'ATO, auquel les utilisateurs peuvent accéder au moyen d'un ordinateur ou d'un smartphone. Pour engager une conversation avec Alex, il suffit de cliquer sur les sujets les plus fréquemment abordés ou de saisir une question dans la boîte de texte.

En 2020, avec la pandémie et les mesures de relance mises en place par le gouvernement australien, les volumes de demandes des clients ont explosé, ce qui a donné à l'ATO la possibilité d'améliorer les capacités d'Alex. L'ensemble de la base de connaissances d'Alex a été révisée et de nouveaux contenus ajoutés. En outre, les capacités de compréhension d'Alex ont été nettement renforcées et ses indicateurs de performance ont également été affinés afin d'améliorer ses fonctions de production de rapports.

Encadré 5.4. Exemples nationaux : assistants numériques (suite)

Alex a tenu 1.4 million de conversations entre le 1^{er} juillet 2020 et le 23 mars 2021, soit une augmentation de 79% par rapport à la même période de l'exercice précédent. Pour cette période, la performance d'Alex pour l'indicateur « Réponse définitive – fournie » s'établissait en moyenne à 94%. Cela signifie qu'Alex a pu apporter une réponse d'entreprise définitive à la question du client.

Les réflexions sur l'avenir d'Alex portent notamment sur l'utilisation de technologies émergentes pour offrir aux clients une expérience plus immersive et réactive.

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

Canada : messagerie instantanée avec les agents et robot conversationnel

Les dernières études en date et les retours des usagers indiquent que les Canadiens souhaitent que de nouvelles technologies telles que les robots conversationnels et les services de messagerie instantanée avec les agents fassent partie intégrante des services en ligne proposés par leur administration. L'Agence du revenu du Canada a donc lancé plusieurs projets pilotes pour étudier les façons dont l'intelligence artificielle et les technologies de traitement du langage naturel, notamment les robots conversationnels et la messagerie en direct, pourraient être utilisées pour répondre aux besoins des Canadiens. Le premier programme pilote, lancé en 2019, se concentrait sur un seul thème. Par la suite, un robot conversationnel a été mis en place juste avant la crise du COVID-19. Le nombre de sujets abordés a alors été élargi pour inclure les demandes de renseignements des contribuables reçues fréquemment par téléphone ainsi que les informations sur les aides d'urgence administrées par l'ARC. La première année, le robot conversationnel a répondu à un peu plus de 5 millions de questions.

Par ailleurs, en réponse à la pandémie de COVID-19, l'ARC a testé un service de messagerie instantanée avec les agents en s'appuyant sur les agents redéployés des centres d'appels destinés aux salariés, déjà formés aux demandes de renseignements sur le COVID, pour répondre en ligne aux questions des Canadiens. Cette expérience de la messagerie instantanée avec les agents a permis aux Canadiens de bénéficier d'une assistance bienveillante durant cette période d'incertitude, sur un canal de communication facile d'accès, et les retours ont fait état d'un niveau de satisfaction élevé ainsi que d'un intérêt pour l'expansion de ce service à d'autres thèmes. Les informations recueillies dans le cadre de ces essais serviront à affiner les services de robot conversationnel et de messagerie instantanée avec les agents.

Costa Rica : examen du robot conversationnel TRAVI et de la messagerie instantanée en ligne

Au Costa Rica, l'administration fiscale dispose de plusieurs canaux de communication avec les usagers, dont un portail consacré au dépôt des déclarations, à l'enregistrement en ligne des contribuables et à la facturation électronique. Cependant, en mars 2020, la pandémie de COVID-19 a conduit la division technologique du Costa Rica à inaugurer de nouveaux circuits.

Parallèlement à la plateforme de procédures virtuelles existante (TRAVI, voir l'encadré 5.1.) un nouveau robot conversationnel a été développé à partir d'un logiciel spécialisé. Il a été formé en un temps record par les agents de l'administration fiscale pour être capable de traiter 237 questions balayant les six thèmes les plus souvent abordés, notamment la facturation électronique, l'autogestion des clés, les clés cryptographiques, etc. En outre, une fonction de messagerie instantanée a été ajoutée, appuyée par deux agents conversationnels du centre d'appels des services du Costa Rica.

Au cours de ses quatre premiers mois d'existence, le robot conversationnel a répondu à 50 240 questions et les agents conversationnels ont géré 6 993 demandes de renseignements.

Encadré 5.4. Exemples nationaux : assistants numériques (suite)

Il s'agit donc d'un lancement réussi pour le Costa Rica, puisque les contribuables disposent désormais d'autres solutions que les canaux existants (téléphone et communication écrite), qui subissent de fortes pressions, notamment lorsque de nouvelles réformes fiscales sont mises en œuvre par l'administration fiscale.

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

Pérou : assistant virtuel – SOFIA

Début 2018, l'administration fiscale péruvienne (SUNAT) a décidé de mettre en place un robot conversationnel, SOFIA, pour répondre aux questions les plus simples et fréquentes des contribuables, dans le but de réduire les volumes d'appel.

La SUNAT a créé une équipe multidisciplinaire, chargée de l'architecture technique du robot conversationnel et de la conception de son contenu. Dans un premier temps, le service s'articulait autour de deux thèmes : la loterie des quittances fiscales et les remboursements d'impôts sur le revenu ; d'autres sujets liés aux revenus professionnels ont été ajoutés courant 2019.

En 2020, l'outil a poursuivi son évolution, avec une amélioration de la précision et de la rapidité des réponses. Il couvre désormais les questions relatives aux impôts sur le capital et le revenu, ainsi que certaines procédures fiscales. Cette année-là, SOFIA a répondu à 248 125 messages avec un taux d'efficacité de 97% (voir le tableau 5.3.). La SUNAT prévoit d'encore améliorer SOFIA et d'intégrer de nouveaux sujets en lien avec les questions douanières.

Tableau 5.3. Pérou : évolution du taux d'efficacité du robot conversationnel SOFIA

	2018	2019	2020	2021 (jusqu'en mars)
Pourcentage de messages compris	74%	69%	93%	97%
Pourcentage de messages non compris	26%	31%	7%	3%

Source : Pérou – Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2021).

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

Russie : assistant virtuel (robot conversationnel) – TAXIK

La « messagerie web intelligente » (TAXIK) du Service fiscal fédéral de Russie (FTS) répond rapidement aux questions standard des contribuables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. TAXIK est intégré dans les services en ligne suivants : (i) rendez-vous avec l'inspection des impôts ; (ii) calculateur de la taxe sur les transports ; (iii) calculateur des primes d'assurance ; et (iv) calculateur de l'impôt foncier.

Les usagers peuvent poser leurs questions sur le widget TAXIK du site web du Service fiscal fédéral. Les réponses sont fournies à partir d'une ressource informatique spécialisée contenant des réponses standardisées sur les questions fiscales. Cette ressource, la « base de connaissances de la messagerie web intelligente du Service fiscal fédéral », repose sur les bases de données existantes du centre d'appel central de l'administration fiscale. La qualité des réponses fournies par TAXIK est contrôlée par l'équipe informatique, et cette analyse sert ensuite pour mettre à jour et compléter la base de données des réponses.

Encadré 5.4. Exemples nationaux : assistants numériques (suite)

Le service TAXIK s'est révélé efficace et utile, puisque 75 % du total des réponses fournies ont satisfait les contribuables. Par ailleurs, ce service en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 a renforcé la confiance entre le Service fiscal fédéral et les contribuables.

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

Singapour : un robot conversationnel consacré aux déclarations

En partenariat avec l'Agence publique de la technologie (Govtech), l'administration fiscale de Singapour (IRAS) a lancé un robot conversationnel consacré aux déclarations afin d'aider les chauffeurs de taxi et de VTC à déposer facilement leurs déclarations de revenus grâce une interface de type conversationnel. Le robot s'appuie sur l'intelligence artificielle et le traitement du langage naturel pour comprendre les questions formulées par les utilisateurs et fournir des réponses intuitives et humanisées, offrant ainsi aux contribuables une expérience intégrée et personnalisée.

Ce robot conversationnel représente également la première tentative de simplification du dépôt obligation des déclarations de revenus ou des procédures de dépôt électronique en proposant aux contribuables une interface conversationnelle personnalisée et facile à comprendre qui s'inspire des échanges ayant lieu avec les agents de l'administration fiscale dans le cadre du processus de dépôt des déclarations de revenus. 70 % des contribuables interrogés ont trouvé le robot plus intuitif et affirment avoir réduit de 60 % le temps passé à remplir leurs déclarations de revenus. L'emploi d'un langage simple, évitant le jargon technique, a également aidé les contribuables moins familiarisés avec la fiscalité à mieux comprendre leurs obligations déclaratives. Ils ont donc moins eu besoin de recourir à l'aide des agents de l'administration fiscale pour déposer leurs déclarations.

Pour la campagne 2021, l'administration fiscale a intégré au robot conversationnel les déclarations des marchands ambulants, ce qui a permis à quelque 10 000 contribuables d'en bénéficier. L'administration fiscale travaille également sur des robots conversationnels adaptés à d'autres services et opérations, et élargit sa base d'informations dans une optique de conception conversationnelle.

Espagne : assistants virtuels – impôt sur le revenu des personnes physiques et informations personnelles

En 2021, l'Agence fiscale espagnole (AEAT) a lancé deux nouveaux services d'assistance virtuelle : l'un pour la campagne 2020 de l'impôt sur le revenu des personnes physiques (IRPP) et l'autre pour les informations personnelles.

En mars 2021, le portail de l'IRPP s'est mis à proposer un large éventail de service d'assistance : déclarations préremplies, vidéos explicatives, brochures, options de rappel par les services, questions fréquentes, etc. L'assistant consacré à l'IRPP a alors été intégré au portail pour la première fois.

Cet outil fournit des informations sur les problématiques les plus pertinentes pour permettre aux particuliers de bien remplir leur déclaration de revenus. Conçu sur le modèle des arbres décisionnels, il couvre 11 thèmes différents (services d'assistance, problèmes d'identification, responsabilité, options d'imposition, prestations, immeubles, déductions, modification d'une déclaration déposée, par exemple). Pour chaque thème, l'outil pose des questions dans le cadre de menus déroulants consécutifs jusqu'à ce qu'il parvienne à la réponse, qui peut inclure des liens vers d'autres pages contenant des informations complémentaires. Il demande ensuite à l'utilisateur d'évaluer le service et permet de télécharger la réponse au format PDF pour plus de sécurité.

Encadré 5.4. Exemples nationaux : assistants numériques (suite)

Par ailleurs, en mars 2021, un nouvel assistant a été ajouté à la section consacrée aux informations personnelles. Celui-ci fonctionne selon le même principe que l'assistant consacré à l'IRPP (menus déroulants, réponse finale imprimable), mais propose des informations sur 10 thèmes en lien avec les informations personnelles du contribuable (numéro d'identification fiscale, déclarations, attestations fiscales, identification et signature électronique, mandataire/conseillers, par exemple).

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

Royaume-Uni : messagerie web et autres services numériques

Au Royaume-Uni, l'administration fiscale (Her Majesty's Revenue and Customs, HMRC) a encouragé un plus grand nombre d'utilisateurs à recourir à ses services numériques pendant la pandémie.

HMRC a amélioré ses services en ligne existants et a pris en compte les retours d'information des utilisateurs pour améliorer les fonctions de son compte fiscal destiné aux entreprises et renforcer la visibilité du service. HMRC a également lancé des services de messagerie web plus performants et un assistant numérique optimisé ainsi que la possibilité, pour les usagers, de communiquer avec HMRC par voie électronique dans les cas où une autorisation est requise. Grâce à toutes ces mesures, les usagers reçoivent le soutien dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations et faire valoir leurs avantages fiscaux. Par ailleurs, les agents ont moins besoin de se rendre au bureau pour traiter les demandes manuellement.

HMRC a formé plus de 1 000 nouveaux agents à ce service de messagerie web, tous en télétravail. Le service de messagerie web a également été étendu à d'autres domaines, ce qui a porté le nombre de conversations de 4 000 par jour avant la pandémie à un pic de plus de 33 000 le 21 avril 2020.

À la suite des changements permettant aux personnes travaillant désormais depuis leur domicile de prétendre à un abattement de 6 GBP par semaine pour couvrir les dépenses supplémentaires du foyer, HMRC prévoyait une forte augmentation des états de frais liés au travail à domicile. L'administration fiscale a donc mis en place un nouveau service en ligne le 1^{er} octobre. En mars 2021 plus de 2.3 millions d'utilisateurs avaient réussi à déposer leurs états de frais grâce au nouveau service.

HMRC a continué d'enregistrer des niveaux élevés de satisfaction des usagers à l'égard de ses services numériques, restés constamment au-dessus de 85 % en 2020-21.

Source : Australian Taxation Office (2021); Agence du revenu du Canada (2021); Costa Rica – Direction des impôts, ministère des Finances (2021); Pérou – Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2021); Service fiscal fédéral de Russie (2021); Inland Revenue Authority of Singapore de Singapour (2021); Agence fiscale espagnole (2021) et Her Majesty's Revenue and Customs du Royaume-Uni (2021).

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. Elles sont principalement employées pour la communication d'informations et d'instructions, mais deviennent aussi de plus en plus capables de traiter des opérations, permettant aux 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.

Encadré 5.5. Exemples nationaux : applications mobiles

Brésil : application mobile pour les impôts et les douanes

L'application mobile pour le suivi de la réglementation fiscale et douanière (« Normas ») a été lancée en novembre 2020. Dans sa nouvelle version, elle permet aux utilisateurs de se tenir informés des publications des administrations fiscale et douanière, en recevant une notification chaque fois que les réglementations qu'ils ont indiquées sont modifiées ou que de nouvelles règles sur les thèmes qu'ils ont choisis sont publiées.

Russie : régime fiscal spécial de l'« impôt sur le revenu professionnel »

Le nouveau service en ligne « Mon Impôt » permet aux travailleurs indépendants de s'enregistrer à ce nouveau régime fiscal à distance et en quelques minutes, à partir d'un appareil mobile, et de conserver leurs dossiers, d'émettre des factures et de payer leur impôt sur le revenu professionnel via la plateforme. L'ensemble des opérations de tenue de dossiers, de paiement de l'impôt et de comptabilité peuvent être effectuées par le système « sur le pouce », et la solution logicielle inclut une API qui permet aux banques et aux plateformes numériques d'intégrer les impôts dans leur environnement.

Il n'y a pas besoin de transmettre de rapports ou de déclarations. Les impôts sont déduits automatiquement de chaque transaction. Ainsi, le logiciel fournit à cette nouvelle catégorie de contribuables un parcours intégré de bout en bout.

C'est la première fois que le Service fiscal fédéral utilise une solution technologique de ce type, qui fait évoluer son approche de la politique en matière de respect des obligations et d'exécution du service.

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

Source : administration fiscale brésilienne (2021) et Service fiscal fédéral de Russie (2021).

Interfaces de programmation d'applications (API)

Bien que beaucoup d'administrations fiscales développent leurs propres applications en interne, un grand nombre d'entre elles créent également des API qu'elles mettent à la disposition de développeurs tiers. Les API permettent d'assurer la connectivité entre les systèmes, les personnes et les objets sans accès direct. Elles limitent ainsi le risque de compromettre le système, par opposition à la situation où une personne est autorisée à y accéder directement ainsi qu'aux masses de données sous-jacentes. Les précédentes éditions de cette publication avaient mis en lumière des solutions permettant aux développeurs tiers d'accéder directement à une suite de services API à intégrer dans leurs systèmes, et cette tendance s'est accentuée (voir le tableau 5.2. pour le pourcentage d'administrations utilisant des API).

Le rapport de l'OCDE intitulé *Unlocking the digital economy – a guide to unlocking application programming interfaces in government* (OCDE, 2019^[3]) donne un aperçu des pratiques, techniques et normes utilisées pour offrir aux contribuables des services numériques efficaces qui répondent aux besoins actuels.

Encadré 5.6. Exemples nationaux : contribution des API à l'amélioration des services fournis

Israël : TVA zéro sur les services d'hébergement hôtelier

Les touristes acquittent une TVA à taux zéro sur différents services consommés en Israël, par exemple l'hébergement hôtelier et la location de voiture.

L'Autorité fiscale d'Israël (ITA) a accès aux données d'entrée et de sortie des résidents et des étrangers grâce à la base de données des contrôles à la frontière, et permet à des logiciels autorisés d'accéder à son service API pour vérifier les visas des touristes. Ainsi, les hôtels peuvent saisir les détails de la transaction (y compris le numéro de passeport et le pays d'origine) et être informés du droit ou non du touriste à bénéficier du taux zéro de TVA.

Comme le système vérifie que le touriste a bien droit à la TVA au taux zéro, il empêche les faux et les erreurs, et diminue la charge administrative pour l'hôtel. Il réduit également le risque, pour les hôtels, d'être soumis à des contrôles et à l'acquittement de frais en raison de l'inéligibilité des clients à la TVA à taux zéro.

Norvège : la modernisation du système de TVA

L'administration fiscale norvégienne (NTA) travaille à la mise en place d'un nouveau système informatique pour la TVA afin de répondre aux besoins du milieu des affaires, de plus en plus adepte du numérique. Ce système a pour objectifs d'améliorer les taux de discipline fiscale des entreprises et de leur offrir des procédures simplifiées permettant également à l'administration fiscale de gagner en efficacité.

Pour beaucoup d'entreprises, les règles liées à la TVA paraissent compliquées. Les contrôles constituent l'un des principaux instruments dont disposent les autorités fiscales pour s'assurer du respect des obligations, mais faute de ressources, l'administration fiscale ne peut en effectuer qu'un nombre limité. En proposant des instructions en ligne, directement intégrées dans le nouveau formulaire de TVA, l'administration fiscale norvégienne a pour ambition d'aider les entreprises à se conformer à leurs obligations en matière de TVA tout en économisant du temps et des ressources. Par ailleurs, comme les règles relatives au remplissage des formulaires de TVA peuvent être consultées directement à partir des systèmes comptables de l'entreprise, les vérifications de validation ont lieu sur les formulaires avant même leur dépôt.

Les instructions et les procédures de validation sont fournies grâce à l'intégration d'une API dans les systèmes comptables de l'entreprise. Les services développés sont donc accessibles par tous les canaux numériques. Ainsi, les informations sont également à disposition pour la communication de système à système. En outre, cet outil est également utile aux conseillers et mandataires comme les comptables et les banques, qui prodiguent des conseils à leurs clients sur la base des informations communiquées par l'administration fiscale norvégienne.

Russie : suivi fiscal

Depuis 2016, le Service fiscal fédéral a adopté un nouveau régime de discipline fiscale baptisé « suivi fiscal ». Le suivi fiscal n'est pas obligatoire ; il s'agit d'un système optionnel que les contribuables peuvent utiliser et qui fonctionne parallèlement au système fiscal existant.

La clé de voûte du suivi fiscal est une authentification robuste et sécurisée. Elle est en effet nécessaire pour autoriser l'autorité fiscale à accéder à distance au(x) système(s) d'information comptable et financière du contribuable par l'intermédiaire d'API. L'accès direct aux écosystèmes du contribuable selon une approche fondée sur les risques, intégré au niveau de la transaction, permet une diligence raisonnable et un suivi en continu pour déterminer si les transactions contiennent des risques émergents ou des signes d'alerte précoce.

Encadré 5.6. Exemples nationaux : contribution des API à l'amélioration des services fournis *(suite)*

Les utilisateurs qui ont accepté de tester le système sur la base du volontariat étaient les contribuables les plus importants et les plus avancés sur le plan numérique, qui affichaient le plus haut niveau d'automatisation des processus. Cela leur a en effet permis d'avoir plus de temps pour adapter leurs systèmes, leurs effectifs et leurs processus avant que le nouveau régime de discipline fiscale devienne obligatoire.

Le système de suivi fiscal permet l'intégration des vérifications fiscales dans les écosystèmes naturels des contribuables, ce qui, partant, facilite la discipline dès la conception en créant pour les usagers un parcours intégré, exécuté dans les délais, de manière efficace et efficiente.

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

Singapour : collaboration avec les développeurs de logiciels

Depuis longtemps, l'Inland Revenue Agency de Singapour (IRAS) privilégie les partenariats avec des tiers pour permettre un parcours intégré du dépôt des déclarations à partir des systèmes naturels des contribuables. Cela a conduit aux initiatives suivantes :

- En s'appuyant sur l'API, la solution de dépôt intégré pour l'impôt sur les sociétés extrait les données financières des logiciels comptables, les convertit en données fiscales selon des règles fiscales prédéfinies et établit leur cartographie entre le logiciel et une liste prédéterminée de données. L'utilisateur final s'authentifie au moyen de l'identité numérique nationale de Singapour (CorpPass), vérifie la déclaration fiscale de la société calculée automatiquement ainsi que les documents connexes avant de les transmettre à l'administration fiscale de manière intégrée.

Cette solution répond aux principales difficultés rencontrées par les PME de Singapour, par exemple la hausse des coûts et la complexité des règles comptables et fiscales dont doivent tenir compte les salariés. Les PME auraient aussi pu sous-traiter la fonction comptable et les activités de conformité à des prestataires externes, mais à un coût potentiellement élevé. Lorsque le dépôt intégré est géré en interne, la PME peut ramener d'environ 9 heures à 35 minutes le temps global nécessaire à l'établissement et au dépôt des déclarations auprès de l'administration fiscale et de l'autorité comptable et réglementaire (ACRA).

- À l'instar des déclarations fiscales des sociétés, le dépôt intégré des déclarations relatives à la taxe sur les produits et services (TPS) permet la transmission à l'administration fiscale des déclarations de TPS et des listes de transactions associées directement depuis les logiciels comptables des contribuables grâce aux services API.

Outre les gains de temps et la réduction des coûts liés à la discipline fiscale pour les contribuables, la collecte des listes de transactions présente également l'avantage de renforcer les capacités de l'administration fiscale en matière de respect des obligations. La transmission de ces listes avec les déclarations de TPS améliore l'efficacité des contrôles et réduit leurs délais d'exécution pour l'administration fiscale et les contribuables.

La phase pilote de la transmission intégrée des déclarations de TPS s'est achevée en février 2019. 75% des utilisateurs qui ont répondu au questionnaire de satisfaction de l'administration fiscale ont déclaré que le nouveau mode de dépôt par API était facile à utiliser et 63% ont estimé qu'il avait abouti à une plus grande exactitude de leurs déclarations fiscales. L'administration fiscale a amélioré les services API en octobre 2020 pour inclure les déclarations rectificatives ainsi que les déclarations de TPS définitives.

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

Encadré 5.6. Exemples nationaux : contribution des API à l'amélioration des services fournis *(suite)*

Royaume-Uni : Making Tax Digital

Le Royaume-Uni met en œuvre un nouveau système de gestion des impôts dans le cadre de sa stratégie fiscale sur cinq à dix ans. Le service Making Tax Digital (« Rendre l'impôt numérique », MTD) contribuera à la numérisation de l'économie britannique en général, à la réduction du nombre d'erreurs dans les déclarations de revenus et à la diminution du manque à gagner fiscal. Cette initiative apportera des avantages aux entreprises grâce à une plus grande facilité d'utilisation et une résilience accrue du système fiscal.

En améliorant la collecte de données, l'initiative MTD permettra à l'administration d'apporter une aide plus directe et mieux ciblée, contribuant à renforcer la résilience du pays et sa capacité de réaction en cas de crise. L'initiative MTD impose aux contribuables de tenir des dossiers numériques à l'aide de logiciels et de déposer leurs informations fiscales directement depuis ces dossiers au moyen de liens numériques sécurisés, ce qui permet d'accroître le degré d'exactitude et la disponibilité des données. Les interfaces de programmation d'applications (API) sont utilisées pour permettre aux logiciels de communiquer les informations fiscales des entreprises directement à HMRC.

HMRC a mis en place l'initiative MTD en avril 2019 pour les entreprises assujetties à la TVA dont le chiffre d'affaires imposable dépasse le seuil de TVA (85 000 GBP). Depuis, plus d'un million d'entreprises ont utilisé ce service et plus de 9 millions de déclarations ont été déposées. Les usagers ont rapporté plusieurs avantages, liés en particulier au remplacement des méthodes papier et manuelles, notamment la réduction des erreurs de saisie et le gain de temps consacré aux impôts. HMRC élargira l'initiative MTD pour la TVA à toutes les entreprises assujetties à la TVA à compter d'avril 2022 et, à partir d'avril 2023, elle s'appliquera à l'impôt sur le revenu des contribuables ayant un revenu d'entreprise et/ou foncier supérieur à 10 000 GBP par an.

Le Bureau de la responsabilité budgétaire du Royaume-Uni (OBR) a certifié que l'initiative MTD générera plus de 2 milliards GBP de recettes fiscales supplémentaires cumulées d'ici 2025-26 pour les groupes soumis à l'auto-évaluation en matière de TVA et d'impôt sur le revenu. HMRC étudie les possibilités d'élargir l'initiative MTD à l'impôt sur les sociétés au cours des prochaines années.

Source : autorité fiscale d'Israël (2021) ; administration fiscale norvégienne (2021) ; Service fiscal fédéral de Russie (2021) ; Inland Revenue Authority de Singapour (2021) ; et Her Majesty's Revenue and Customs du Royaume-Uni (2021).

À mesure que ces services se sophistiquent et deviennent de plus en plus déterminants pour fournir aux contribuables des services de qualité, les administrations fiscales doivent investir davantage dans la gestion rigoureuse de ces API. L'encadré 5.7. présente une partie des travaux réalisés dans ce domaine.

Encadré 5.7. Exemples nationaux : gestion des API

Australie : l'orientation stratégique de l'administration fiscale (ATO) en matière d'API

L'ATO connaît une croissance rapide de la demande de services numériques, notamment les API événementielles en temps réel. Cette évolution est attestée par le nombre croissant de prestataires de services numériques demandant à accéder aux API de l'ATO et par la forte augmentation des volumes de messages et d'opérations en ce sens dans différents services fiscaux.

L'administration publique australienne applique une approche globale dans laquelle les différents organismes fonctionnent de manière intégrée pour fournir aux citoyens des services couvrant les événements de la vie. L'ATO s'efforce d'intégrer ses API de manière transparente dans les systèmes naturels de l'utilisateur (par exemple les logiciels de gestion ou de comptabilité).

Elle élargit les canaux numériques proposés pour s'adapter aux différents types d'API et répondre à tous les niveaux de complexité, et a récemment investi dans la mise en œuvre d'une passerelle numérique qui gèrera l'exécution d'API simples et légères.

Cette nouvelle passerelle s'ajoutera aux canaux numériques existants afin d'offrir la meilleure configuration technique pour interagir avec les systèmes naturels des clients et des prestataires.

Principaux résultats :

- mise en place d'une plateforme numérique moderne légère, événementielle, contemporaine, accessible et fiable
- fourniture d'API conformes aux normes en vigueur dans le secteur et faciles à exécuter
- possibilités d'échange d'informations en temps réel et offre de services basés sur les événements de la vie à travers les systèmes naturels de l'utilisateur
- modernisation des plateformes existantes pour assurer leur extensibilité et un haut niveau de disponibilité
- mise en place de plateformes qui continuent à inspirer confiance dans le système
- accent mis sur l'amélioration de l'efficacité dans le cadre du processus et des capacités de développement des API.

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

Canada : centre d'excellence en matière API

Le centre d'excellence en matière d'API de l'Agence du revenu du Canada a pour rôle de faciliter la bonne gestion des API afin d'améliorer la viabilité de certains services existants et futurs de l'ARC, en renforçant leurs capacités d'intégration et d'interopérabilité actuelles et futures. Cela passe par la promotion d'une adoption responsable des API, par la mise en place de normes et de principes fondamentaux pour le développement des API, et par une assistance aux équipes de développement des API. Ce projet couvre les API qui seront utilisées par d'autres systèmes de l'ARC, d'autres divisions de l'administration publique canadienne, à différents niveaux, des fournisseurs tiers ou le grand public.

Source : Australian Taxation Office (2021) et Agence du revenu du Canada (2021).

Services non numériques

La transformation numérique est essentielle pour permettre aux administrations fiscales d'offrir des services optimisés aux usagers, et s'il est vrai que le numérique peut faire beaucoup, il est important, pour répondre aux préférences des contribuables, de bien diversifier les canaux proposés. Il faut donc réfléchir à des stratégies permettant de répondre au mieux aux besoins des contribuables et de fournir les meilleurs résultats sans effets délétères sur les services proposés aux autres contribuables.

Encadré 5.8. Exemples nationaux : accompagner les contribuables au moyen de canaux non numériques

Canada : projet de salle du courrier numérique

L'Agence du revenu du Canada a lancé le projet de salle du courrier numérique pour convertir au format numérique les documents reçus par différents canaux. La gestion de ces documents numériques est assurée par une solution de prestation de contenu numérique transversale qui couvre l'ensemble de l'ARC et fait également partie du projet. Selon une logique d'intégration progressive, les différents domaines d'activité effectueront la transition depuis le papier ou optimiseront les processus numériques existants. La solution, développée en partenariat avec un prestataire de services, est dotée des fonctionnalités standardisées suivantes : réception, numérisation, extraction, stockage et notification interne. Elle renforce également la capacité d'analyse et permet à plusieurs domaines d'accéder simultanément aux informations, réduisant ainsi la correspondance papier et les délais de traitement.

Le projet a été lancé avec succès en octobre 2020, pour une utilisation dans l'ensemble de l'ARC. En raison de la pandémie de COVID-19, le projet a évolué pour se concentrer sur l'accélération de la capacité de numérisation des premiers domaines d'activité concernés. En conséquence, en octobre 2020, de nouveaux domaines d'activité ont été sélectionnés pour une intégration accélérée dans le projet, le déploiement étant prévu pour l'été 2021.

En outre, le projet a fait la preuve de sa capacité d'extraction totale des données et il est prévu d'élargir cette fonctionnalité à d'autres domaines de l'ARC.

Canada : service des agents de liaison

L'Agence du revenu du Canada poursuit sa transformation vers une culture du service en vue de rendre l'administration fiscale plus équitable, plus serviable et plus tournée vers le client. L'ARC s'engage à adapter ses services afin de mieux répondre aux besoins de ses usagers.

Le service des agents de liaison est une illustration de cette démarche. Ce service a été créé pour aider les petites entreprises et les travailleurs indépendants en leur apportant une assistance, des informations et des conseils gratuits et personnalisés concernant leurs obligations et responsabilités fiscales. Son objectif est de réduire le poids de la discipline fiscale en leur facilitant le respect de leurs obligations et en leur évitant des interventions ultérieures coûteuses. Le service des agents de liaison est parvenu à accompagner ces catégories de contribuables dans leurs échanges avec l'ARC afin d'encourager et d'assurer le respect volontaire des obligations fiscales dès le premier jour. Depuis le lancement du programme, en 2014, plus de 57 000 petites entreprises et travailleurs indépendants ont bénéficié de ce service.

Par le passé, le service des agents de liaison était proposé dans le cadre de visites individuelles en personne et de séminaires de groupe, aux dates, lieux et heures convenant aux contribuables. Mais l'ARC adopte désormais une approche innovante adaptée au nouvel environnement de travail en proposant le service d'agents de liaison à distance, par téléphone

Encadré 5.8. Exemples nationaux : accompagner les contribuables au moyen de canaux non numériques (suite)

et au moyen de plateformes de visioconférence sécurisées, et en l’élargissant pour inclure des informations sur les fonds des programmes d’aide liés au COVID-19. Cette démarche vise à éliminer les obstacles géographiques, à accroître la flexibilité, l’accessibilité et la commodité, et à offrir un service plus performant, tout en veillant au respect de la sécurité et de la vie privée des clients. Le service est accessible, sur une base volontaire, à toute petite entreprise ou à tout travailleur indépendant basé au Canada sur simple demande.

Géorgie : modernisation du centre d’appel

Ces dernières années, le nombre d’utilisateurs du centre d’appel a considérablement augmenté. Pendant la pandémie, l’importante charge de travail du centre d’appel a rendu nécessaire l’extension des horaires de travail ordinaires. En outre, pour répondre à la forte hausse de la demande d’assistance des contribuables, le Service des recettes publiques de Géorgie, dans le cadre de sa stratégie des services à distance, a procédé à une mise à jour complète des infrastructures du centre d’appel et l’a transféré dans un bâtiment modernisé. À l’issue de cette modernisation :

- La gestion des appels reçus et traités par les agents est entièrement assurée par un logiciel système spécial qui fournit des informations issues d’indicateurs de performance quantitatifs et qualitatifs. Le système peut générer un total de 35 rapports de performance et est capable d’afficher à l’écran 10 rapports « en direct » en temps réel.
- L’organigramme du centre d’appel inclut désormais une petite équipe de superviseurs, chargés de s’occuper en permanence des informations transmises aux agents, d’adapter les informations aux besoins des usagers, de préparer des réponses personnalisées, de mettre à jour la base de connaissances et de former les agents.

Source : Agence du revenu du Canada (2021) et Service des recettes publiques de Géorgie (2021).

Services décloisonnés

Le rapport intitulé *Tax Administration 2019* a fait apparaître que les administrations fiscales opèrent de manière de plus en plus décloisonnée avec d’autres fonctions administratives, échangeant souvent des données ou partageant des plateformes pour offrir des services plus performants aux citoyens (OCDE, 2019^[4]).

Ces efforts de décloisonnement avec les autres administrations incluent souvent une approche de « collecte unique pour une utilisation multiple ». Les administrations fiscales (ainsi que les organismes de sécurité sociale) occupent à cet égard une place particulière au sein de l’administration, puisqu’elles détiennent souvent des informations vérifiées et à jour sur l’identité des contribuables, sont impliquées dans la réception et le versement de paiements ainsi que la réception et l’envoi d’informations à des tiers (comme les institutions financières et les employeurs).

Encadré 5.9. Exemples nationaux : services décloisonnés

Chine (République populaire de) : services à guichet unique pour l'imposition des opérations immobilières et l'enregistrement des titres de propriété

Actuellement, l'enregistrement de la propriété de biens immobiliers comporte également des aspects fiscaux tels que les déclarations fiscales et les paiements. Depuis 2020, l'administration d'État des impôts chinoise et les organismes chargés de l'enregistrement des biens immobiliers ont renforcé leur collaboration, réformé leurs processus et mis en place un guichet unique afin d'optimiser les services proposés aux usagers.

Avant les réformes, l'imposition des opérations immobilières et l'enregistrement des titres de propriété dépendaient de services distincts. Les entreprises et les particuliers devaient faire la queue et déposer respectivement deux jeux de documents, pour la déclaration fiscale et pour le paiement, avant de pouvoir demander l'enregistrement du titre de propriété. Cette situation conduisait à des dépôts successifs, générateurs d'inefficacités et contraignants pour les contribuables.

À l'issue des réformes, un « service à guichet unique » a été mis en place pour les deux divisions, au sein du service de l'enregistrement des biens immobiliers, qui réceptionne en une seule fois tous les documents demandés. Désormais, les fonctions de soutien des deux divisions gèrent les activités conjointement, les données concernées sont transmises en interne et un échange de renseignements en temps réel a parfois lieu dans certains domaines. Ainsi, un seul et même « guichet unique » peut délivrer les résultats finaux. Les contribuables n'ont donc plus à se rendre qu'une seule fois dans le service, et déposer un seul jeu de documents pour accomplir les formalités fiscales et l'enregistrement du titre de propriété.

Fin 2020, des services à guichet unique ont été déployés dans toutes les villes de niveau préfectoral et au-delà, et le taux de satisfaction des contribuables a nettement progressé. Le délai de traitement de l'enregistrement des biens immobiliers a été ramené à moins de cinq jours ouvrés, et celui des formalités fiscales générales à moins d'une heure.

France : portail des entreprises

En 2018, la France a lancé une réforme générale des services de recouvrement des cotisations sociales et des impôts.

Son premier objectif consiste à rationaliser le recouvrement de l'impôt au sein de la Direction générale des finances publiques (DGFIP) et des cotisations sociales au sein de l'Union de recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF).

Son deuxième objectif est de simplifier les procédures fiscales et sociales au moyen d'un portail commun hébergé par la DGFIP, la Direction générale des douanes et l'URSSAF.

Ce portail en ligne commun sera mis à la disposition des sociétés début 2022. Il servira principalement à aider les petits entrepreneurs, les travailleurs indépendants et les nouveaux entrepreneurs, qui ont souvent du mal à trouver le temps et les ressources nécessaires pour s'acquitter de leurs formalités administratives. La première version du portail comprend :

- Un système d'authentification unique afin de :
 - permettre aux entreprises d'utiliser les sites web existants avec un seul mot de passe (au lieu de trois actuellement)
 - accomplir les tâches plus rapidement (par exemple, les déclarations de TVA ou le paiement des cotisations sociales)

Encadré 5.9. Exemples nationaux : services décloisonnés (suite)

- un tableau de bord offrant aux utilisateurs une vue d'ensemble de leurs déclarations et paiements à venir en matière d'impôts et de cotisations sociales, sur une seule page (ces informations sont actuellement réparties entre les trois portails existants)
- un système de messagerie sécurisée pour contacter les trois organismes.

Les fonctions du portail ont été conçues à l'issue de consultations avec des groupes d'utilisateurs. Des groupes d'utilisateurs permanents seront créés afin d'améliorer le contenu futur du portail.

Singapour : identité numérique nationale

L'identité numérique nationale est la pierre d'angle de la « vision pour une nation intelligente » de Singapour. Créée à partir des systèmes d'authentification du SingPass (identité numérique individuelle applicable à tous les résidents) et du CorpPass (identité numérique applicable aux sociétés et autres entités), l'identité numérique nationale est une plateforme unifiée qui permet aux citoyens et aux entreprises d'interagir avec les secteurs public et privé dans un environnement sécurisé et commode au moyen d'une identité numérique unique. Elle inclut MyInfo (un service de gestion des données à caractère personnel comparable à un profil numérique qui permet aux citoyens et aux résidents de simplifier les opérations en ligne).

L'identité numérique nationale et la collaboration avec des partenaires publics et privés permettent également d'offrir des services personnalisés aux contribuables personnes physiques à Singapour. L'administration fiscale et les autres organismes et partenaires versent des données dans le profil MyInfo rattaché à chaque identité numérique nationale unique, ce qui facilite le remplissage intégré des formulaires fiscaux et l'accès à d'autres services personnalisés sur l'ensemble des canaux numériques, réduisant ou éliminant même la nécessité de transmettre des justificatifs. Tirant profit de l'identité numérique nationale, 98 % des contribuables personnes physiques de Singapour ont déposé leurs déclarations par voie électronique.

L'identité numérique nationale et les API permettent d'intégrer les impôts (impôt sur le revenu, TPS/TVA) dans les systèmes naturels des entreprises. Les sociétés peuvent exploiter plusieurs fonctions de l'identité numérique nationale, via le CorpPass, pour interagir avec leurs clients et effectuer des opérations avec les organismes administratifs et d'autres entités, en toute sécurité et simplicité et avec les accords et autorisations requis. Ainsi, les sociétés peuvent utiliser leurs logiciels de comptabilité pour déposer leurs déclarations de manière intégrée auprès de l'administration fiscale et du registre national des sociétés au moyen du CorpPass et des API, bénéficiant ainsi d'un gain de temps d'environ 75 % pour l'établissement des déclarations de revenus, des annexes et des états financiers.

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

Suède : immigrer en Suède pour travailler – un point d'entrée unique

Pour ce projet, quatre organismes administratifs suédois ont mis au point une solution numérique qui simplifie et rationalise le processus applicable aux personnes qui veulent immigrer en Suède pour y travailler. Ce projet est le fruit d'une collaboration entre l'administration fiscale suédoise, l'office des migrations suédois, l'organisme de sécurité sociale suédois et le service de l'emploi suédois.

La Suède offre au demandeur un service mobile numérique couvrant l'ensemble de l'administration publique suédoise, qui donne une vision globale du processus aux personnes qui viennent travailler en Suède, ainsi que des recommandations personnelles et la possibilité de recevoir des commentaires personnalisés. La solution contient des informations et des services, fournis dès le moment où la personne cherche des informations sur l'immigration en

Encadré 5.9. Exemples nationaux : services décloisonnés (suite)

Suède pour raisons professionnelles, et jusqu'au jour où elle obtient un permis de travail, est enregistrée et s'établit en Suède. Le service contient également des informations sur le marché du travail et sur le système social suédois.

Le produit est disponible en suédois et en anglais, satisfait les exigences en matière d'accessibilité conformément à la législation en vigueur, et représente la première étape dans la mise en conformité avec les dispositions de la réglementation de l'Union européenne (UE) en matière de passerelle numérique unique.

En créant un compte, les utilisateurs peuvent s'identifier et enregistrer leurs réponses. Ils peuvent également choisir de poursuivre leur parcours personnalisé plus tard.

Dans sa première phase, le produit est destiné aux ressortissants d'États non membres de l'UE qui font une demande de permis de travail en Suède (les demandeurs eux-mêmes et les personnes qui les accompagnent). Des travaux sont en cours pour ajouter des fonctionnalités à la plateforme technique et inclure d'autres groupes cibles et événements de la vie.

Le développement des fonctionnalités du produit se poursuit sur des applications existantes comme la base de données de graphiques, la gestion de contenu/le soutien éditorial et la technologie de conteneur pour équilibrer la charge. Les administrations participantes peuvent utiliser le système de gestion de contenu du produit pour ajouter, modifier et supprimer du contenu, comme le texte, la traduction, le formatage et l'ordre d'affichage.

La solution entend permettre aux personnes concernées de s'établir en Suède de manière plus simple, plus sûre et plus rapide, et leur permet de disposer d'une passerelle unique vers les administrations suédoises. La Suède prévoit également que ce projet permettra de gagner en efficacité et de réduire les coûts en interne. Une analyse plus détaillée des économies réalisées et des autres avantages sera menée prochainement.

Source : Chine (République populaire de) – administration d'État des impôts (2021); France – Direction générale des finances publiques (2021); Inland Revenue Authority de Singapour (2021) et administration fiscale suédoise (2021).

Approches comportementales

Les approches comportementales sont 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 sur le respect volontaire des obligations. Le chapitre 10 de l'édition 2019 de ce rapport apporte des informations complémentaires sur ces développements. Cette tendance s'est poursuivie et les approches comportementales sont de plus en plus souvent intégrées dans les stratégies et interventions générales de l'administration fiscale. Ainsi, en 2019, les deux tiers des

administrations couvertes par ce rapport avaient recours à des méthodes ou techniques relevant des sciences comportementales (voir le tableau A.48).

L'encadré 5.10 présente deux exemples d'utilisation des approches comportementales par les administrations fiscales et d'autres exemples figurent dans les autres chapitres de ce rapport, notamment dans l'encadré 7.2.

Encadré 5.10. Exemples nationaux : éclairages comportementaux

Canada : initiatives « coup de pouce »

L'Agence du revenu du Canada a mis en place plusieurs initiatives « coup de pouce » :

- **Exploiter les techniques « coup de pouce » pour gérer un trafic réseau particulièrement élevé** – Au tout début de la pandémie de COVID-19, le gouvernement canadien a lancé la Prestation canadienne d'urgence, qui apportait une aide financière aux salariés et aux travailleurs indépendants directement touchés par le COVID-19. Cette mesure a été annoncée en mars et les demandes pouvaient être transmises à partir du 6 avril 2020. Avant le lancement, l'ARC craignait que son réseau ne parvienne pas à gérer un trafic qui s'annonçait anormalement élevé. Pour atténuer les risques potentiels, l'Agence du revenu du Canada a employé l'un des outils les plus puissants des sciences comportementales : déterminer un comportement par défaut afin de définir et gérer les volumes initiaux de demandes de Prestations canadiennes d'urgence. Il s'agissait de répartir les demandeurs sur les quatre premiers jours de la semaine (du lundi au jeudi) en fonction de leur mois de naissance. Pendant les trois premières périodes de dépôt des demandes, plus de 60 % des demandeurs ont choisi de suivre le comportement par défaut. Facile et simple, le comportement par défaut s'avérait extrêmement efficace.
- **Favoriser le respect de leurs obligations déclaratives par les particuliers et les entreprises grâce un appel téléphonique automatisé** – Depuis 2016, l'ARC a lancé quatre campagnes pilotes « coup de pouce » destinées à améliorer le respect de leurs obligations déclaratives par les personnes physiques, en utilisant un composeur-messager automatique (CMA) pour contacter les contribuables personnes physiques et leur rappeler leurs obligations fiscales. Ces campagnes ont montré que le coup de pouce donné par un appel CMA abouti avait un impact positif sur la le respect de leurs obligations déclaratives par les personnes physiques. En janvier 2020, l'ARC a entrepris une campagne similaire, cette fois à l'intention des personnes morales. Un essai contrôlé randomisé a été réalisé pour tester l'effet d'un rappel « coup de pouce ». Les résultats ont montré que le message a eu un impact positif sur le taux de déclaration des sociétés contactées par CMA.
- **Campagne d'envoi de courriers au sujet des prestations** – Cette initiative utilise la veille stratégique et l'analyse des données pour déterminer les contribuables qui ne remplissent généralement pas de déclaration de revenus et pourraient prétendre à des prestations, et les contacter par voie postale. À la suite des envois de courriers en 2019, 28 665 déclarations ont été déposées au total, ce qui a entraîné le versement de plus de 15.17 millions CAD de remboursements d'impôts et de 22.46 millions CAD de crédits ou de prestations. Cinq phases de la campagne ont été menées jusqu'ici, la dernière en novembre 2020.

Hongrie : campagne basée sur les sciences comportementales

Depuis 2017, le ministère des Finances ainsi que l'administration fiscale et douanière hongrois mènent conjointement des campagnes annuelles de promotion de la méthode d'imposition alternative simplifiée, l'impôt des petites entreprises (KIVA), auprès du segment

Encadré 5.10. Exemples nationaux : éclairages comportementaux (suite)

des petites et moyennes entreprises. Après avoir analysé les déclarations fiscales, la Hongrie cible les entreprises qui bénéficieraient d'une conversion au KIVA. Certaines des entreprises retenues reçoivent un courrier classique, détaillant les avantages du KIVA, tandis que d'autres – lorsque les données permettent des calculs précis – reçoivent un courrier précisant la valeur estimée des économies d'impôt qu'elles pourraient réaliser. En 2020, le périmètre de la campagne a été élargi pour inclure les intermédiaires (comptables, conseillers fiscaux), ce qui signifie que pour certaines entreprises c'est le gérant qui a été contacté, mais que dans d'autres cas, les informations ont été envoyées directement au comptable ou au conseiller fiscal.

Les campagnes pour le KIVA ont été menées dans le cadre d'une expérience contrôlée randomisée, ce qui a permis d'évaluer l'efficacité de chaque type de courrier. Les analyses montrent clairement le succès des campagnes, la part des sociétés optant pour le KIVA étant nettement plus élevée parmi les entreprises ciblées.

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

Source : Agence du revenu du Canada (2021) et administration nationale hongroise des impôts et des douanes (2021).

Références

- Dijkhuis, S. et al. (2018), *When Willeke can get rid of paperwork : a lean infrastructure for qualified information exchange based on trusted identities*, Association for Computing Machinery, New York, NY, États-Unis, <http://dx.doi.org/10.1145/3209281.3209324>. [2]
- OCDE (2021), « *Administration fiscale : la résilience numérique dans le contexte du COVID-19* », *Les réponses de l'OCDE face au coronavirus (COVID-19)*, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/addaac0c-fr>. [1]
- OCDE (2019), *Tax Administration 2019 : Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*, Éditions OCDE, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/74d162b6-en>. [4]
- OCDE (2019), *Unlocking the Digital Economy – A guide to implementing application programming interfaces in Government*, OCDE, Paris, 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 1^{er} septembre 2021). [3]

Annexe 5.A

Liens vers les documents de référence (consultés le 1^{er} septembre 2021)

- Encadré 5.1. – Chili : Lien vers une vidéo sur le nouveau système informatique qui permet un parcours entièrement numérique tout au long du cycle de vie d'un contribuable : <https://youtu.be/GoEpNiSk1Wg>
- Encadré 5.A. – Inde :
 - Lien vers le diagramme du processus à distance pour les procédures de liquidation de l'impôt, de sanction et d'appel : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/india-process-flowchart-for-remote-proceedings.pdf
 - Lien vers le site web de dépôt électronique de l'administration fiscale : www.incometaxindiaefiling.gov.in/
- Encadré 5.A. – Espagne :
 - Lien vers un exposé sur l'administration numérique intégrale (ADI), le guichet virtuel de l'agence fiscale espagnole : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/spain-integral-digital-assistance-adi.pdf
 - Lien vers des vidéos expliquant l'administration numérique intégrale (ADI) : www.youtube.com/embed/sYa-e8-iR-E (espagnol), et www.youtube.com/watch?v=4LJIGb9hnBQ (anglais)
- Encadré 5.3. – Australie : Lien vers un exposé sur le bureau des partenariats numériques : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/australia-digital-partnership-office.pdf
- Encadré 5.3. – Pays-Bas : Lien vers une affiche présentant la valeur ajoutée de l'écosystème en ligne de confiance pour les déclarations standard des entreprises : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/netherlands-trusted-online-ecosystems-poster.pdf
- Encadré 5.4. – Australie : Lien vers un exposé sur l'assistant virtuel Alex : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/australia-virtual-assistant-alex.pdf
- Encadré 5.4. – Costa Rica : Lien vers un exposé sur le robot conversationnel TRAVI et la messagerie en direct : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/costa-rica-travi-chatbot-and-online-chat.pdf
- Encadré 5.4. – Pérou : Lien vers un exposé sur l'assistant virtuel SOFIA : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/peru-virtual-assistant-sofia.pdf

- Encadré 5.4. – Russie : Lien vers un exposé sur l’assistant virtuel TAXIK : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/russia-virtual-assistant-taxik.pdf
- Encadré 5.4. – Espagne :
 - Lien vers l’assistant virtuel pour l’impôt sur le revenu des personnes physiques : <https://www2.agenciatributaria.gob.es/wpl/AVAC-CALC/InformadorRenta2020>
 - Lien vers l’assistant virtuel pour les informations personnelles : <https://www2.agenciatributaria.gob.es/wpl/AVAC-CALC/InformadorCensal>
- Encadré 5.5. – Russie : Lien vers un exposé présentant le régime fiscal spécial de l’« impôt sur le revenu professionnel » : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/russia-special-tax-regime-professional-income-tax.pdf
- Encadré 5.6. – Russie : Lien vers un exposé présentant le nouveau régime de discipline du « suivi fiscal » : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/russia-tax-monitoring.pdf
- Encadré 5.6. – Singapour : Lien vers un graphique illustrant l’utilisation d’une API permettant le dépôt intégré des déclarations fiscales : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/singapore-collaboration-with-software-providers.pdf
- Encadré 5.7. – Australie : Lien vers une illustration sur l’orientation stratégique de l’administration fiscale australienne en matière d’API : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/australia-strategic-direction-for-apis.pdf
- Encadré 5.9. – Singapour :
 - Lien vers un graphique illustrant comment l’identité numérique nationale et la collaboration avec l’administration publique et des partenaires privés ont permis d’offrir des services intégrés et personnalisés aux contribuables : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/singapore-national-digital-identity-individuals.pdf
 - Lien vers un graphique expliquant comment l’identité numérique et les API facilitent l’intégration des impôts dans les systèmes naturels des entreprises : www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/singapore-national-digital-identity-businesses.pdf
- Encadré 5.10. – Hongrie : Lien vers une vidéo sur l’emploi des approches comportementale pour promouvoir une méthode d’imposition simplifiée destinée au segment des petites et moyennes entreprises : https://youtu.be/ZZg_w0T-SKw



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

DOI: <https://doi.org/10.1787/56409279-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, 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>.