

Chapitre 27

Turquie : Simplification des déclarations de revenus locatifs

Administration fiscale turque

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

L'Administration fiscale turque (voir encadré 27.2) déploie une large gamme d'initiatives reflétant l'importance accordée par celle-ci à l'éducation des contribuables pour le renforcement du civisme fiscal (encadré 27.1). Ces initiatives se fondent sur des données de référence obtenues grâce à des études et sur les suggestions et commentaires du public cible. Deux initiatives particulièrement dignes d'intérêt sont le programme Vergibilir de formation pour les enfants et le Centre de communication sur les impôts.

Encadré 27.1. Objectifs de l'éducation des contribuables en Turquie

- Percevoir des recettes adéquates en respectant des principes de justice, d'impartialité et d'efficacité en vue d'améliorer le bien-être social.
- Simplifier le système d'imposition et renforcer le civisme fiscal.
- Offrir un service d'excellente qualité aux contribuables.
- Devenir une administration de référence dans le monde, qui favorise et couvre tous les types de structures et d'activités économiques.

Source : Administration fiscale turque.

Le programme Vergibilir de formation pour les enfants est conçu pour sensibiliser les générations futures aux impôts. Il s'adresse à environ 4 millions d'enfants en troisième, quatrième et cinquième années d'école primaire et présente les questions fiscales d'une manière adaptée à leur âge. Le projet est mis en œuvre par la Direction de l'Administration fiscale en coopération avec le ministère de l'Éducation nationale. Des séances de formation sont animées par 299 formateurs sélectionnés par le ministère de l'Éducation nationale parmi des enseignants de sciences sociales ou chargés de classes et des professeurs d'écoles de commerce. Ces formateurs sont des enseignants volontaires issus des 81 provinces turques. En juin 2011, 330 000 élèves d'écoles primaires avaient participé au programme de formation. Un site internet en turc et en anglais proposant des jeux, des histoires et diverses activités sur le thème des impôts à caractère éducatif et divertissant a été conçu pour les enfants dans le cadre du projet (www.vergibilir.gov.tr). Un CD – Chansons de Vergibilir – a également été enregistré à l'intention des élèves d'écoles primaires. Son objet est de promouvoir les valeurs familiales, l'école, l'hygiène et la bonne nutrition et aussi de sensibiliser les enfants aux impôts.

Le Centre de communication sur les impôts, fondé en 2006, est le premier guichet d'informations pour les contribuables souhaitant obtenir des renseignements de la part de l'Administration fiscale turque. Affilié au ministère des Finances, il donne des informations sur les impôts, assure des services fiscaux dans des véhicules motorisés et procède au traitement des dénonciations – c'est-à-dire la possibilité donnée aux contribuables d'informer l'administration fiscale de cas de fraude fiscale ou de délits fiscaux commis par des tiers. Un centre d'appel et une adresse électronique permettent d'assurer ces services. Le Centre de communication sur les impôts a commencé à donner des renseignements par courriel aux citoyens et sociétés de nationalité étrangère en mai 2012. En vertu des réglementations sur le respect de la vie privée, le service d'information ne divulgue aucun renseignement sur les obligations fiscales ou les comptes de particuliers ou de sociétés. L'exemple du Centre de communication sur les

impôts a incité d'autres agences gouvernementales à créer leurs propres centres d'appel professionnels.

Focus : La simplification des déclarations de revenus locatifs

En Turquie comme dans la plupart des pays, les personnes percevant des revenus locatifs sont tenues de l'indiquer dans leurs déclarations annuelles d'impôt sur le revenu. Or, une analyse effectuée par l'Administration fiscale turque a montré que, sur 1.2 million de personnes dont il était connu qu'elles bénéficiaient de ce type de revenus, plusieurs centaines de milliers ne l'avaient pas déclaré. L'Administration fiscale turque a repéré un certain nombre de problèmes dans le système existant qui alimentaient ce phénomène. Étant donné que les contribuables devaient se rendre au bureau des impôts pour déclarer leurs revenus locatifs manuellement, la démarche était perçue dans une large mesure comme une perte de temps. De nombreuses déclarations étaient également incorrectes ou manquaient à l'appel, et souvent l'Administration fiscale turque ne savait pas si les contribuables avaient déposé leurs déclarations ou non. Il a également été établi que des contrôles limités et des données électroniques insuffisantes contribuaient au non-respect des obligations fiscales dans l'ensemble. Ces lacunes ont conduit au lancement d'un système de télédéclaration préremplie des revenus locatifs en mars 2012 pour l'exercice fiscal 2011.

Une télédéclaration préremplie est établie pour chaque contribuable à partir d'informations émanant de tiers reçues par l'entrepôt de données de l'Administration fiscale turque. Avant de mettre pleinement en œuvre le programme de télédéclaration préremplie, un groupe de discussion composé de 50 contribuables disposant de revenus locatifs a été réuni au centre informatique de l'Administration fiscale turque. Le programme a été présenté aux membres du groupe. Leurs avis sur toutes les questions relatives au programme, y compris sur la police et les couleurs à employer dans le formulaire, ont ensuite été recueillis. Le programme a alors été actualisé, notamment pour simplifier la terminologie employée dans le formulaire de télédéclaration préremplie dans la mesure du possible.

Lorsque les contribuables font leurs déclarations pour la première fois, ils sont automatiquement enregistrés au bureau des impôts. Ils accèdent alors à leur télédéclaration préremplie, sur laquelle ils peuvent ajouter des renseignements manquants et/ou corriger les informations préremplies. Toute modification des impôts liée à ces changements est automatiquement calculée sur la télédéclaration, qui peut facilement être déposée en ligne d'un simple clic. Les contribuables peuvent ensuite s'acquitter de la somme due par carte de crédit ou par transaction bancaire sur internet.

L'objectif clé des télédéclarations est de simplifier les procédures fiscales en facilitant les déclarations et en allégeant leur coût pour les contribuables tout en renforçant leur exactitude.

L'Administration fiscale turque a mené une campagne de publicité multimédia à l'échelle nationale pour promouvoir l'utilisation des formulaires de télédéclaration préremplie en informant le public de leur facilité et de leur simplicité. Sa cible spécifique était les contribuables plus âgés, qui perçoivent généralement des revenus locatifs. Dans le cadre de la campagne, une brochure de présentation portant exclusivement sur la télédéclaration préremplie a été envoyée à 1.2 million de contribuables. L'Administration fiscale turque a également mis en place des guichets d'information dans des bureaux des impôts et des centres commerciaux et a participé à des forums populaires sur les impôts pour donner des renseignements et répondre à des

questions sur cette initiative. Des journaux, la télévision et des panneaux d'affichage ont également été utilisés, avec notamment l'insertion d'une page entière de publicité portant le message « Le jeu n'en vaut pas la chandelle » dans tous les journaux nationaux pendant trois jours. L'initiative a aussi été mentionnée à la télévision dans un jeu de culture générale populaire et dans des feuillets, ainsi que sur des panneaux d'affichage dans des aéroports et des stations de métro. Vers la fin de la période de déclaration des impôts, des messages de rappel ont été envoyés aux contribuables par SMS.

Des plates-formes médiatiques moins classiques ont également été utilisées : ainsi, le ministère des Finances a lancé un appel sur YouTube invitant les contribuables à utiliser le système de télédéclaration préremplie. En outre, l'un des acteurs turcs les plus en vue a joué dans une vidéo humoristique de présentation publiée sur Facebook et YouTube. Celui-ci y expliquait avec humour la nouvelle initiative de télédéclaration préremplie en soulignant ses innovations. Une autre campagne ciblait les contribuables plus âgés avec une saynète de cinq minutes dans laquelle une grand-mère déposait sa déclaration d'impôts en ligne avec l'aide de son petit-fils. La séquence mettait en valeur l'économie de temps et d'argent qui permettait la télédéclaration et sa simplicité pour l'utilisateur ; elle a également été partagée sur Facebook et Youtube.

L'initiative des télédéclarations préremplies mobilise 25 agents au niveau national et 2 000 au niveau local ; 1 800 agents ont reçu une formation dans 18 zones régionales. En outre, 5 ingénieurs en informatique et 20 experts ont participé à la création du système et au recoupement des données. Cette initiative a allégé la pression sur le budget de fonctionnement, car ses résultats et son apport général ont été meilleurs que ce qui était escompté (voir ci-après).

Impacts

- Augmentation du nombre de contribuables. À la suite de la campagne publicitaire, environ 1.2 million de personnes ont fait leurs déclarations d'impôt sur le revenu en ligne en 2011 à l'aide du système de déclaration préremplie. En 2010, avant le lancement du système de déclaration préremplie, environ 890 000 personnes seulement avaient fait leurs déclarations d'impôts en ligne. Le nombre total de contribuables déclarant des revenus locatifs a connu une très forte hausse, d'environ 33 %. Le service de télédéclaration a remporté l'adhésion du public, et une fois informée, l'immense majorité des contribuables a profité de ce service.
- Avantages accrus pour l'Administration fiscale turque. La télédéclaration préremplie réduit les besoins en matière de recoupement des données, de contrôle et de règlement des différends fiscaux. Le nombre de discordances et de modifications que l'Administration fiscale turque doit contrôler est plus faible, car le processus de saisie des données est géré par le contribuable, qui a aussi la possibilité de confirmer et de rectifier lui-même les informations fournies par l'Administration fiscale turque et d'autres tiers. La télédéclaration préremplie devrait également avoir un impact direct sur le comportement des personnes ne déclarant pas leurs impôts en les incitant à adhérer au système.
- Amélioration de l'efficacité. Le système de déclaration préremplie réduit la charge administrative, mais aussi les coûts pour les contribuables. Apporter des modifications en ligne exige moins de ressources qu'un contrôle manuel, et comme le volume de papier utilisé est plus faible, ce système est également

plus écologique. De plus, le traitement des déclarations papier est environ trois fois plus coûteux que celui des télédéclarations. D'autres informations utiles sont téléchargées sous forme de résumé, que les contribuables peuvent conserver au cas où ils en auraient besoin ultérieurement pour faire leurs déclarations ou déposer une plainte.

- Renforcement du civisme fiscal. Si l'initiative n'a pas fait l'objet d'une évaluation externe, on constate d'un point de vue interne une amélioration notable et significative du civisme fiscal résultant de la simplification de la déclaration d'impôt.

Enseignements

Une campagne publicitaire efficace d'envergure nationale reposant sur une gamme de médias traditionnels et nouveaux, dont les médias sociaux, peut donner aux contribuables actuels et potentiels les outils pratiques et la motivation pour déclarer leurs revenus avec succès. Elle a pour résultat de renforcer le civisme fiscal de manière rentable et de permettre à l'Administration fiscale turque de mieux connaître son public cible, les contribuables.

Il s'agit de la première initiative de ce type entreprise par l'Administration fiscale turque et elle sera poursuivie dans les années à venir.

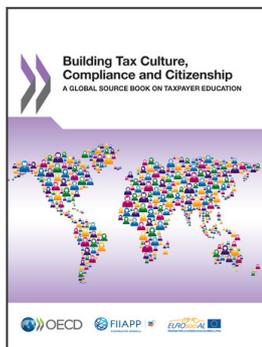
Encadré 27.2. Administration fiscale turque

La Direction générale des recettes a été créée par voie législative en 1946. En 2005, elle a été remplacée par l'Administration fiscale turque (*Gelir İdaresi Başkanlığı*). Cet événement a marqué le début d'une ère nouvelle, avec la création de la Direction de l'administration fiscale sous forme d'autorité subordonnée au ministère des Finances, quoique semi-autonome. L'Administration fiscale turque a pour mission de percevoir des recettes adéquates tout en respectant des principes de justice, d'impartialité et d'efficacité en vue d'améliorer le bien-être social, de contribuer à simplifier le système d'imposition et à renforcer le civisme fiscal et d'offrir un service d'excellente qualité aux contribuables. L'Administration fiscale turque dispose de 1 032 bureaux des impôts répartis dans l'ensemble du pays et emploie 40 244 agents au total. Pour plus de renseignements :

Site internet : www.gib.gov.tr

Portail pour les enfants : www.vergibilir.gov.tr

Source : Administration fiscale turque.



Extrait de :

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

Accéder à cette publication :

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

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE/La Fondation internationale et pour l'Ibéro-Amérique d'administration et de politiques publiques (2015), « Turquie : Simplification des déclarations de revenus locatifs », dans *Building Tax Culture, Compliance and Citizenship : A Global Source Book on Taxpayer Education*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264230163-29-fr>

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

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

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