

# ASPECTS DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE TOUCHANT À L'ADMINISTRATION DE L'IMPÔT : RELEVER LES DÉFIS, SAISIR LES CHANCES

UN RAPPORT DU FORUM SUR LA GESTION STRATÉGIQUE AU  
COMITÉ DES AFFAIRES FISCALES

février 2001

**PROJET POUR COMMENTAIRES PAR LE PUBLIC**

**Date limite : 30 avril 2001**

Le présent rapport expose en détail les travaux effectués au cours des deux dernières années par le **Forum sur la gestion stratégique** sur les aspects du commerce électronique touchant à l'administration de l'impôt. **Les principales conclusions et recommandations du Forum sont résumées à la section II du rapport.**

Le Comité des affaires fiscales a :

- **adopté le rapport.**
- **approuvé la publication** du rapport pour qu'il fasse l'objet de commentaires publics.
- **approuvé la publication du** rapport, accompagné d'un plan de travail destiné à progresser dans les domaines évoqués, pour être présenté à la conférence de Montréal pour y être examiné plus avant.
- **approuvé les propositions de travaux futurs.**

Les commentaires sont invités sur ce rapport **avant le 30 avril 2001** et peuvent être envoyées à **M. Jeffrey Owens**, Chef des Affaires fiscales ([daffa.contact@oecd.org](mailto:daffa.contact@oecd.org)).

## **CHAPITRE 3. ASPECTS DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE TOUCHANT À L'ADMINISTRATION DE L'IMPÔT : RELEVER LES DÉFIS, SAISIR LES CHANCES<sup>1</sup>**

### **Contexte dans lequel s'inscrivent les travaux du Forum sur la gestion stratégique consacrés au commerce électronique**

#### *Cadre général*

A l'occasion de la conférence intitulée « Un monde sans frontières : concrétiser le potentiel du commerce électronique mondial » qui s'est tenue à Turku, en Finlande, en novembre 1997, les représentants des pouvoirs publics et du secteur privé se sont réunis pour examiner de manière informelle les problèmes posés aux systèmes fiscaux par le commerce électronique mondial. Depuis cette première réunion, l'OCDE et les autorités fiscales ont beaucoup travaillé pour parvenir à cerner de manière plus précise de quelle manière le commerce électronique sera considéré du point de vue fiscal, en précisant les risques et en identifiant les points positifs.

Moins d'un an après la conférence de Turku, le Comité des affaires fiscales a formulé des « Conditions-cadres pour l'imposition du commerce électronique »<sup>2</sup> qui ont été accueillies favorablement par les Ministres réunis à la conférence Ottawa et qui ont été depuis généralement acceptées dans le monde comme constituant un point de départ satisfaisant pour les travaux en cours. L'OCDE, en collaboration avec d'autres organisations internationales, a été reconnue comme l'institution la mieux à même de coordonner ces travaux et d'en assurer la progression.

Un autre constat a été fait à Ottawa : il est nécessaire que le monde de l'entreprise et les économies non-membres s'impliquent davantage pour qu'il soit possible de faire appliquer, au niveau mondial, les grands principes fiscaux et les autres éléments constitutifs du Cadre sur la fiscalité qui ont été identifiés.

Un programme de travail ambitieux a été élaboré pour entretenir la dynamique enclenchée à Ottawa. Chacun des organes subsidiaires du Comité des affaires fiscales a été chargé d'étudier et de développer des aspects particuliers des Conditions-cadres sur la fiscalité. Cinq Groupes techniques consultatifs (Bénéfices des entreprises, Définition du revenu, Impôts sur la consommation, Technologie et Évaluation des données professionnelles) ont été constitués, avec des participants issus des gouvernements (de pays Membres et non-membres) et des représentants du secteur privé. Ils ont été chargés d'apporter leur contribution aux délibérations des Groupes de travail.

- 
1. Ce chapitre a été publié en février 2001 pour une période de commentaire par le public (jusqu'en juin 2001). Il ne s'agit par conséquent pas d'un texte définitif, qui ne doit être ni considéré ni cité comme tel.
  2. OCDE (1998), « Conditions cadres pour l'imposition de commerce électronique », un Rapport du Comité des affaires fiscales, comme présenté aux Ministres à la Conférence ministérielle de l'OCDE, « Un Monde sans frontières : concrétiser le potentiel du commerce électronique mondial » le 8 octobre 1998. Voir l'annexe I de cette publication.

### ***Rappel des conclusions d'Ottawa***

Il serait utile de rappeler brièvement ici ce qui a été approuvé à Ottawa en octobre 1998, car ce sont sur ces éléments que se fondent les travaux entrepris au cours des deux dernières années. Il a ainsi été convenu que les grands principes fiscaux suivants devaient s'appliquer au commerce électronique : neutralité, efficacité, certitude et simplicité, efficacité et équité, enfin, flexibilité.

Comme les participants à la conférence de Turku l'avaient déjà admis, il peut arriver que ces grands principes fiscaux entrent en conflit, et les pouvoirs publics et les entreprises ont quelquefois des vues divergentes sur leur équilibre et sur la priorité qui doit être donnée à leur application dans des contextes spécifiques. Cela étant, il n'en reste pas moins que ces principes constituent une référence importante à l'aune de laquelle il est possible de mesurer et développer les propositions relevant de la fiscalité, en particulier lorsqu'elles ont trait à l'administration des impôts.

Le Comité des affaires fiscales s'est inspiré de ces principes fiscaux pour formuler les conclusions suivantes, reflétées dans les Conditions-cadres sur la fiscalité :

- Les principes fiscaux qui guident d'action des gouvernements en matière de commerce conventionnel doivent également les inspirer lorsqu'il s'agit du commerce électronique.
- Le Comité des affaires fiscales estime que les règles fiscales existantes permettent de mettre ces principes en application. Cette approche n'exclut ni l'adoption de nouvelles mesures administratives ou législatives en matière de commerce électronique, ni la modification de mesures existantes, à condition que ces mesures aient pour vocation de faciliter l'application des principes fiscaux existants et ne visent pas à imposer un traitement fiscal discriminatoire aux transactions commerciales électroniques.
- L'application de ces principes au commerce électronique doit être conçue de manière à préserver la souveraineté fiscale des pays, à assurer une répartition équitable de la base d'imposition du commerce électronique entre les différents pays et à éviter la double imposition et la non-imposition involontaire.
- La procédure de mise en œuvre de ces principes doit s'accompagner d'un renforcement du dialogue avec les milieux d'affaires et avec les économies non-membres.

Dans le domaine de l'administration de l'impôt, ces principes et conclusions trouvent leur concrétisation dans les volets suivants des Conditions-cadres pour l'imposition du commerce électronique :

#### *Service au contribuable*

- Les autorités fiscales devraient utiliser la technologie disponible et tirer parti des évolutions commerciales pour administrer leur système fiscal de façon à améliorer en permanence le service au contribuable.

#### *Administration de l'impôt, identification et besoins d'information*

- Les autorités fiscales devraient maintenir leur capacité d'accéder à des renseignements fiables et vérifiables afin d'identifier les contribuables et d'obtenir les informations nécessaires pour gérer leur système d'imposition.

#### *Recouvrement et contrôle*

- Les pays devraient veiller à ce que des systèmes appropriés soient en place pour assurer le contrôle et le recouvrement des impôts.

- Il faudrait élaborer des mécanismes internationaux d’assistance au recouvrement de l’impôt, notamment par des propositions d’insertions dans le Modèle de convention fiscale de l’OCDE.

Beaucoup restant à faire, les Conditions-cadres sur la fiscalité ont été assorties d’un programme de travaux futurs qui, dans le domaine de l’administration de l’impôt, porte sur les points suivants :

#### *Service au contribuable*

- Parvenir à un consensus international sur les moyens de simplifier les systèmes fiscaux afin de minimiser le coût de la discipline fiscale, en particulier pour les petites et moyennes entreprises (PME).

#### *Administration de l’impôt, identification et besoins d’information*

- Adopter des pratiques d’identification conventionnelles pour les entreprises pratiquant le commerce électronique.
- Élaborer des lignes directrices acceptables au plan international sur les niveaux d’identification suffisants pour permettre que les signatures numériques soient considérées comme des preuves acceptables de l’identité en matière fiscale.
- Élaborer des obligations d’information compatibles au plan international, notamment en ce qui concerne l’acceptation des déclarations électroniques, la présentation des déclarations, l’accès aux renseignements sur des tiers et d’autres accords d’accès, ainsi que les dispositions relatives à la durée de rétention et au recouvrement de l’impôt.

#### *Recouvrement et contrôle*

- Élaborer des stratégies et des mesures de discipline fiscale appropriées pour les opérations de commerce électronique, y compris des mesures destinées à améliorer le respect volontaire des obligations fiscales.

#### ***Approfondir les aspects liés à l’administration de l’impôt - Le rôle du Forum sur la gestion stratégique***

Le Forum sur la gestion stratégique (FGS) constitue un forum “virtuel” ouvert aux responsables des autorités fiscales de tous les pays Membres de l’OCDE ou à leurs adjoints. Créé en 1997 par le Comité des affaires fiscales, il a pour vocation d’examiner des questions de gestion stratégique importantes du point de vue de l’administration de l’impôt. Le commerce électronique a été reconnu comme étant l’une de ces questions stratégiques méritant d’être examinée. Le Comité des affaires fiscales a donc chargé le FGS de superviser les travaux sur le commerce électronique qui ont trait à l’administration de l’impôt découlant des Conditions-cadres sur la fiscalité.

En février 1999, le FGS a constitué un Sous-groupe sur le commerce électronique<sup>3</sup> (ci-après “le Sous-groupe”) pour faire avancer les travaux sur les questions de discipline fiscale, de service au contribuable et d’administration de l’impôt liées au commerce électronique. En particulier, le Sous-groupe devait examiner différentes options de mesures à prendre évoquées dans le rapport du Comité des affaires fiscales intitulé “Commerce électronique : document de travail sur les questions fiscales” (diffusé à Ottawa en même temps que les Conditions-cadres sur la fiscalité.

---

3. Les membres de ce Sous-groupe sont : Allemagne, Australie, Canada, Danemark, Espagne, États-Unis, France, Irlande, Italie, Japon, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni (Présidence) et Suisse.

Ces «options de mesures à prendre», exposées ci-dessous, étaient destinées à stimuler les discussions sur les mécanismes offerts aux gouvernements pour faire appliquer les Conditions-cadres sur la fiscalité :

- 1) Les autorités fiscales pourraient envisager de mettre en place des sites Internet sur lesquels des informations concernant par exemple la législation, les décisions et la jurisprudence en matière fiscale, ainsi que des statistiques et des formulaires fiscaux peuvent être consultés et téléchargés.
- 2) Les autorités fiscales pourraient envisager des systèmes interactifs de réponse téléphonique à un certain nombre de questions courantes.
- 3) Les autorités fiscales pourraient envisager un point d'accès unique au courrier électronique pour les contribuables très mobiles.
- 4) Les autorités fiscales pourraient envisager de recevoir des questions et d'y répondre par courrier électronique dans le cadre du service aux contribuables.
- 5) Les autorités fiscales pourraient envisager des programmes de dépôt direct pour les paiements et les remboursements d'impôts.
- 6) Les autorités fiscales pourraient envisager d'accepter que les données figurant dans les déclarations d'impôt et d'autres informations leur soient transmises en utilisant les nouvelles technologies.
- 7) Les autorités fiscales pourraient envisager d'automatiser les paiements de cotisations de sécurité sociale, de taxes sur les salaires et d'autres retenues similaires.
- 8) Les autorités fiscales pourraient envisager de coopérer avec d'autres administrations afin de rechercher les avantages de guichets uniques de l'administration sur Internet.
- 9) Les autorités fiscales pourraient envisager d'exiger que les entreprises qui participent au commerce électronique se fassent connaître auprès d'elles selon des modalités comparables à celles qui s'appliquent aux entreprises effectuant des transactions commerciales conventionnelles dans le même pays.
- 10) Les autorités fiscales pourraient envisager d'encourager des pratiques commerciales permettant d'identifier les entreprises qui participent au commerce électronique.
- 11) Les autorités fiscales pourraient envisager des mécanismes permettant de retrouver plus facilement, à des fins d'imposition, la trace de sites Internet et autres installations d'affaires électroniques mal identifiés.
- 12) Les autorités fiscales pourraient envisager de donner leur avis sur l'identité des utilisateurs à d'autres organismes jouant un rôle dans la détermination de l'identité des participants au commerce électronique.
- 13) Les autorités fiscales devraient faire part de leurs vues aux organismes concernés pour faire en sorte que les caractéristiques des systèmes de paiement électronique n'aggravent pas les problèmes posés par l'économie des transactions en liquide.
- 14) Les autorités fiscales devraient coopérer avec les entreprises pour mettre au point des codes pratiques ou d'autres instruments facilitant une utilisation accrue des technologies appropriées, tels que les résumés de messages ou le notariat électronique, afin d'assurer l'intégrité des dossiers.

- 15) Les autorités fiscales pourraient envisager de faire part de leurs vues sur les obligations en matière de communication d'informations aux organismes compétents qui mettent au point des normes ou des protocoles concernant le commerce électronique.
- 16) Les autorités fiscales pourraient inviter les contribuables qui utilisent le chiffrement ou d'autres techniques de sécurité à envisager aussi la reconstitution de clé, le recours à un tiers de confiance ou d'autres dispositifs de garantie contre la perte involontaire de clés de chiffrement.

Ces «options de mesures à prendre» ont été passées en revue par le Sous-groupe, avec la contribution de deux des Groupes techniques consultatifs (GTC) mixtes gouvernements/entreprises : le GTC sur la technologie et le GTC sur l'évaluation professionnelle des données, qui ont tous deux documenté et fait rapport au Sous-groupe.

### ***Objet principal des travaux du Sous-groupe sur le commerce électronique du FGS***

Au début de 1999, le Groupe de direction du FGS a décidé que, pour poursuivre les travaux sur les différentes options de mesures à prendre, le Sous-groupe devrait également :

- a) Décider si les options concernant la discipline fiscale et l'administration de l'impôt évoquées dans le document d'octobre 1998, « Commerce électronique :document de travail sur les questions fiscales » permettraient, une fois mises en œuvre, de donner aux autorités fiscales une réponse aux difficultés soulevées par le commerce électronique ;
- b) Déterminer quelles sont les options qui pourraient être adoptées par les autorités fiscales sans modification de l'action des pouvoirs publics, quelles sont celles qui requièrent une telle modification et celles qui nécessiteraient la participation d'autres administrations ;
- c) Examiner les difficultés administratives spécifiques soulevées par le commerce électronique dans le domaine de la concurrence fiscale dommageable ;
- d) Piloter les travaux du GTC sur la l'évaluation professionnelle des données et du GTC sur la technologie ;
- e) Gérer les relations avec les autres organes subsidiaires du Comité des affaires fiscales, et
- f) Faire participer des économies non-membres aux travaux du Sous-groupe.

Selon les conclusions et recommandations du FGS, les travaux de l'OCDE sur le service au contribuable, la discipline fiscale et l'administration de l'impôt exposés ci-dessous, devront être poursuivis, sur la base des travaux effectués par le Sous-groupe.

### **Conclusions et recommandations**

#### ***Synthèse des principales recommandations du présent rapport***

- Les pays Membres devraient étudier de manière approfondie les options exposées dans ce rapport pour mettre en œuvre les Conditions-cadres sur la fiscalité en ce qui concerne le service au contribuable.

- Les autorités fiscales devraient continuer à faciliter l'échange de pratiques et de connaissances entre les administrations des pays Membres et avec les non-membres grâce à l'organisation de réunions ciblées, notamment, si nécessaire, de réunions d'experts, grâce aussi au Groupe de discussion électronique du FGS et à la poursuite de la mise au point du site Internet Échange d'information FGS.<sup>4</sup>
- Il conviendrait de veiller particulièrement à aider les petites et moyennes entreprises à atteindre et conserver un bon niveau de discipline fiscale, et à inclure ce point dans le plan de travail futur du Sous-groupe.
- Les autorités fiscales devraient étudier de manière approfondie et appliquer de manière appropriée les options destinées à mettre en œuvre les Conditions-cadres sur la fiscalité en ce qui concerne l'administration des impôts et la discipline fiscale.
- Il conviendrait d'envisager la création d'un comité d'experts en technologie, constitué de membres des milieux d'affaires, de représentants du secteur public (pays Membres et pays non-membres) et du Comité de la politique de l'information, de l'informatique et des communications (PIIC), afin de pouvoir par exemple transmettre de manière plus opportune des informations appropriées en matière d'administration de l'impôt aux organismes chargés de fixer des "normes". Ce comité pourrait exploiter les travaux remarquables accomplis par le GTC sur la technologie, dont il pourrait aussi accueillir certains de ses membres.
- Il conviendrait de créer un nouveau GTC qui travaillerait sur l'administration fiscale, dont le rôle serait plus étendu que celui du GTC sur l'évaluation professionnelle des données, de manière à couvrir un éventail de problèmes d'administration professionnelle et fiscale plus large. Sa composition pourrait comprendre un certain nombre de participants de l'actuel GTC sur l'évaluation professionnelle des données, ainsi que quelques participants supplémentaires.
- Il conviendrait de rechercher d'autres manières d'obtenir une participation active de non-membres dans l'élaboration de dispositifs pour l'imposition du commerce électronique, par exemple en organisant d'autres réunions et travaux conjoints avec d'autres forums internationaux tels que le CIAT (Centre interaméricain d'administrateurs fiscaux), le CATA (*Commonwealth Association of Tax Administrations*), l'IOTA (*Intra-European Organisation of Tax Administrations*) et le CREDAF (Centre de Rencontres et d'Études des Dirigeants des Administrations Fiscales)].
- D'autres activités destinées à faire mieux comprendre les problèmes liés à la fiscalité du commerce électronique aux pays non-membres devraient être poursuivies dans le cadre du programme d'ouverture de l'OCDE/Comité des affaires fiscales au cours de l'année 2001.
- Quelques pays non-membres importants devraient être invités à participer au Sous-groupe.

---

4. Le site web pour l'échange d'information du FGS (FSMKE) est une initiative destinée à fournir un mécanisme basé sur Internet de partage d'information et de connaissances entre les administrations fiscales des membres de l'OCDE.

- Le Sous-groupe, se fondant sur les résultats déjà obtenus, devrait préparer un plan de travail de manière à favoriser l'aboutissement de ces recommandations et à concrétiser les propositions de travaux futurs exposées dans la troisième partie du présent rapport.

### ***Points a) et b) - Options de mesures à prendre en matière fiscale***

Pour s'acquitter de sa mission, le Sous-groupe, à sa réunion inaugurale de juin 1999, a soumis un ambitieux programme de travail pour favoriser non seulement les mesures à prendre en matière de discipline fiscale et d'administration de l'impôt, mais aussi les mesures concernant le service au contribuable identifiées dans le document de travail.

A l'époque, les délégués étaient divisés quant à un programme aussi vaste. Il a été néanmoins décidé que le Sous-groupe s'intéresserait à tous les aspects des travaux de l'OCDE relevant du service au contribuable, de la discipline fiscale et de l'administration de l'impôt. Les délégués ont remarqué que, dans la mesure où les questions liées au service au contribuable et celles concernant la discipline fiscale et l'administration de l'impôt étaient généralement traitées par des services différents dans la plupart des administrations fiscales, des participants différents seraient également nécessaires pour traiter correctement les options relatives au service au contribuable. Cette approche a été adoptée avec succès.

Le Sous-groupe a commencé ses travaux en se demandant si les mesures proposées en matière de discipline fiscale et d'administration de l'impôt évoquées dans le document de travail pourraient permettre aux autorités fiscales de réagir efficacement aux difficultés soulevées par le commerce électronique. Il a également essayé de déterminer quelles sont les options qui pourraient être mises en œuvre par les autorités fiscales sans changement de politique, quelles sont celles qui requièrent un tel changement et celles qui nécessiteraient la participation d'autres administrations.

Comme il est apparu que de nombreuses mesures relevant de l'administration de l'impôt nécessiteraient des avis techniques, le Sous-groupe a sollicité la contribution des GTC sur la technologie et sur l'évaluation professionnelle des données. Le Sous-groupe a aussi chargé certains membres<sup>5</sup> de fournir un document sur le contexte fiscal au GTC sur la technologie.

Afin de faire progresser l'étude des mesures concernant le service au contribuable, le Sous-groupe a organisé des réunions de spécialistes concernés et entrepris d'étudier quelles techniques de service électronique avaient été utilisées par les pays Membres. La première réunion a été organisée à Copenhague en mars 2000 où des spécialistes du service au contribuable se sont réunis pour partager leurs expériences de la fourniture de services électroniques et apprendre des autres membres comment ils utilisaient les nouvelles technologies pour améliorer le service au contribuable. Une seconde réunion s'est tenue en mai 2000 à l'occasion d'une étude sur les initiatives en matière de service au contribuable qui utilisent les nouvelles technologies dans les différents pays Membres. Un document sur les tendances émergentes figure en appendice I de ce chapitre.

Le Sous-groupe a également chargé certains de ses membres de préparer une note détaillant les caractéristiques et les difficultés spécifiques rencontrées et posées par les PME, par comparaison avec grandes entreprises dans le domaine du commerce électronique. Sur une telle base, le Sous-groupe a également chargé certains de ses membres, sous la coordination du Royaume-Uni, de rédiger une note examinant la possibilité de proposer des conseils en matière fiscale aux PME engagées dans le commerce électronique. Pour illustrer un témoignage de la façon dont de tels conseils pourraient être

---

5. Australie, Canada et Royaume-Uni

prodigués, le Royaume-Uni a publié des conseils destinés aux PME sur le site Internet de l'Inland Revenue ([www.inlandrevenue.gov.uk](http://www.inlandrevenue.gov.uk)).

Dans le domaine de la discipline fiscale, le Sous-groupe a chargé trois pays Membres<sup>6</sup> de préparer un manuel générique de l'OCDE destiné aux agents des autorités fiscales concernant la collecte de renseignements sur l'Internet. Ce manuel sera diffusé à la conférence de juin 2001 à Montréal et pourra être utilisé par les agents d'autres administrations fiscales pour les aider à mener à bien leurs travaux en matière de discipline fiscale pour les entreprises actives dans le domaine du commerce électronique.

Afin de mieux comprendre les risques potentiels en matière de discipline fiscale, le Sous-groupe a demandé à la France de coordonner une opération d'identification des sites Internet vantant les mérites de la planification fiscale dans des paradis fiscaux.

Le Sous-groupe a également demandé que soit dressée une première liste d'organismes chargés de fixer des "normes" pour l'Internet, afin qu'il soit possible d'influer sur la mise au point et la mise en œuvre de protocoles et de pratiques propres à favoriser l'accès des autorités fiscales à des renseignements pertinents sur les contribuables ou à faciliter l'adoption de mécanismes de recouvrement de l'impôt d'un bon rapport coût/efficacité.

Le FGS remarque qu'au cours des 18 derniers mois, plusieurs pays Membres ont consacré du temps et des efforts à des projets spéciaux destinés à faire avancer les travaux de l'OCDE en matière de discipline fiscale et d'administration de l'impôt et il les en félicite. Ces travaux illustrent avec force la valeur du Forum en tant qu'instrument de partage d'expériences.

Le FGS salue également la multiplication des initiatives spontanées de coopération bilatérale et multilatérale entre les délégués du Sous-groupe et les bons résultats ainsi obtenus. Dès la création du Sous-groupe, il a été évident que les pays Membres pourraient bénéficier des conseils prodigués par les participants issus de pays où les travaux sur le commerce électronique sont les plus avancés. Ceci a permis à de nombreux pays de mieux prendre conscience de l'importance des enjeux et d'exploiter la position privilégiée de l'OCDE pour concrétiser ces efforts mondiaux.

### *Conclusions et recommandations*

Concernant les mesures à prendre en matière de service au contribuable

En ce qui concerne le service au contribuable, l'étude demandée par le Sous-groupe a permis de relever des signaux encourageants : les nouvelles technologies sont désormais largement adoptées par les autorités fiscales. La quasi-totalité des personnes interrogées ont fait état de l'existence de sites Internet permettant de télécharger des formulaires et de répondre aux questions fréquemment posées. La majorité de ces sites offraient la possibilité de remplir des formulaires en ligne. appendice I de ce chapitre présente un document de synthèse sur les évolutions et tendances du service au contribuable basé sur cette étude.

Un certain nombre de tendances se dégagent très nettement en matière de prestation électronique de services et sont exposées au Tableau 1 ci-après. Elles consistent en un transfert :

---

6 Australie, Etats-Unis et Royaume-Uni.

**Tableau 1. Tendances pour les prestations électronique de services**

De	Vers
Utilisation de supports papier	Communications électroniques
Rédacteur / vérificateur	Aide en ligne / systèmes experts
Espèces / chèques	Transfert électronique de fonds
Réponses personnalisées	Messagerie vocale ou courrier électronique
Saisie des données par l'administration	Saisie des données par les contribuables
Segmentation des services	Service intégré / guichet unique

La généralisation de la technologie électronique se heurte encore toutefois à un certain nombre d'obstacles, dont la sécurité et les signatures électroniques, qui en sont à différents stades de développement et de généralisation. Parmi les autres obstacles identifiés figure la possibilité, pour les contribuables, d'avoir accès à un ordinateur. Plusieurs pays y ont remédié en autorisant les contribuables à remplir des formulaires par téléphone, en installant dans les lieux publics des "kiosques informatiques" où il est possible de remplir des formulaires et en ayant recours à des tiers, par exemple la poste et ses agents. L'apparition d'une nouvelle génération d'outils mobiles relativement bon marché permettant l'accès à l'Internet (les téléphones WAP<sup>7</sup> par exemple) pourra également contribuer à réduire la fracture numérique dans le domaine fiscal.

Le FGS a trouvé extrêmement précieux l'échange multilatéral de pratiques et d'expériences dans le domaine de l'utilisation des moyens électroniques pour améliorer les services.

Le FGS reconnaît que pour adopter les mesures proposées ci-dessous en matière de service au contribuable, chaque pays devra adapter sa stratégie de mise en œuvre pour tenir compte de sa législation et du cadre dans lequel s'inscrit l'action de ses pouvoirs publics. Cela étant, le FGS recommande que les pays Membres s'efforcent d'adopter les mesures suivantes pour mettre en œuvre les Conditions-cadres sur la fiscalité dans le domaine du service au contribuable :

- 1) Mettre en place des sites Internet sur lesquels peuvent être consultés et téléchargés des informations concernant par exemple la législation, les décisions et la jurisprudence en matière fiscale, ainsi que des statistiques et des formulaires fiscaux.
- 2) Envisager des systèmes interactifs de réponse téléphonique à un certain nombre de questions courantes.
- 3) Étudier la faisabilité d'un point d'accès unique au courrier électronique pour les contribuables très mobiles.
- 4) Envisager de recevoir des questions et d'y répondre par courrier électronique dans le cadre du service au contribuable.
- 5) Envisager des programmes de dépôt direct pour les paiements et les remboursements d'impôts.
- 6) Envisager d'accepter que les données figurant dans les déclarations d'impôt et d'autres informations leur soient transmises en utilisant les nouvelles technologies.

---

7. *Wireless Application Protocol*. Il s'agit d'un service qui permet aux appareils portables, comme les téléphones, d'accéder à Internet.

- 7) Envisager d'automatiser les paiements de cotisations de sécurité sociale, de taxes sur les salaires et d'autres retenues similaires.
- 8) Coopérer avec d'autres administrations afin d'étudier les avantages de guichets uniques de l'administration sur Internet.

Les travaux du FGS ont mis en lumière l'importance croissante des moyens électroniques pour rendre des services au contribuable et réduire le coût de la discipline fiscale. Le FGS salue la tendance marquée à un recours accru aux outils électroniques tels que messagerie, bases de données fiscales sur l'Internet, transfert électronique de fonds, etc. pour améliorer le service rendu aux contribuables par les administrations.

Le FGS recommande que les autorités fiscales continuent à faciliter l'échange de pratiques et de connaissances entre les administrations des pays Membres et des pays non-membres, grâce à l'organisation de réunions ciblées, y compris le cas échéant de réunions d'experts, au Groupe de discussion électronique du FGS et à la mise au point du site Internet du FGS pour l'échange d'information. En particulier, le FGS entend encourager les pays Membres à participer à une "exposition" sur les initiatives en matière de prestation de services électroniques aux contribuables qui sera organisée en marge de la Conférence de Montréal sur le commerce électronique de juin 2001.

Notant les difficultés particulières rencontrées par les plus petites entreprises liées à l'Internet qui opèrent sur un marché mondialisé, le FGS suggère de veiller tout particulièrement à les aider à atteindre et à conserver un bon niveau de discipline fiscale et à l'inclure dans le futur plan de travail du Sous-groupe. A cet égard, le FGS note et salue la proposition de l'Université de Bath, au Royaume-Uni, co-sponsorisée par l'OCDE, d'évaluer les informations diffusées sur l'Internet par les autorités fiscales du point de vue des PME.

Concernant les mesures administratives à prendre en matière de respect des obligations fiscales

S'il reste beaucoup à faire concernant les mesures à prendre en matière d'administration de l'impôt, le FGS estime qu'il peut d'ores et déjà encourager les autorités fiscales à examiner et chercher à faire appliquer les mesures suivantes visant à mettre en œuvre les Conditions-cadres sur la fiscalité du point de vue de l'administration de l'impôt. Il est évident que les progrès réalisés dans l'application de ces mesures varieront d'un pays à l'autre en fonction de leur environnement public et législatif et de leurs pratiques administratives :

- 9) Les entreprises qui participent au commerce électronique devraient se faire connaître auprès des autorités fiscales selon des modalités comparables à celles qui s'appliquent aux entreprises effectuant des transactions commerciales conventionnelles dans le même pays.
- 10) Les autorités fiscales devraient encourager des pratiques commerciales permettant d'identifier les entreprises qui participent au commerce électronique.
- 11) Les autorités fiscales devraient envisager des mécanismes permettant de retrouver plus facilement, à des fins d'imposition, la trace de sites Internet et autres installations d'affaires électroniques mal identifiés.
- 12) Le CFA devrait donner son avis sur l'identité des utilisateurs à d'autres organismes jouant un rôle dans la détermination de l'identité des participants au commerce électronique.

- 13) Les autorités fiscales devraient faire part de leurs vues aux organismes concernés pour faire en sorte que les caractéristiques des systèmes de paiement électronique n'aggravent pas les problèmes posés par l'économie des transactions en liquide.
- 14) Les autorités fiscales devraient coopérer avec les entreprises pour mettre au point des codes pratiques ou d'autres instruments facilitant une utilisation accrue des technologies appropriées, tels que les résumés de messages ou le notariat électronique, afin d'assurer l'intégrité des dossiers.
- 15) Le CFA devrait faire connaître ses vues sur les obligations en matière de communication d'informations aux organismes compétents qui mettent au point des normes ou des protocoles concernant le commerce électronique.
- 16) Les contribuables qui utilisent le cryptage ou d'autres techniques de sécurité devraient être incités à envisager aussi la constitution de clé, le recours à un tiers de confiance ou d'autres dispositifs de garantie contre la perte involontaire de clés de chiffrement.

De l'avis du FGS, l'option 9 pourrait bien sûr être étudiée à l'échelle nationale par chaque autorité fiscale, mais pour les contribuables participant au commerce électronique transfrontières, il serait intéressant du point de vue du coût de la discipline fiscale que les administrations s'efforcent de mieux coordonner leurs approches et leurs pratiques.

En ce qui concerne les autres mesures à prendre en matière de discipline fiscale et d'administration de l'impôt (points 10 à 16), le FGS estime que, bien qu'elles puissent être également étudiées au plan national, leur adoption serait rendue plus rapide par une coopération internationale entre les différentes administrations fiscales.

Selon le FGS, l'option 10 qui consiste à encourager les pratiques commerciales permettant d'identifier plus facilement les entreprises qui participent au commerce électronique suppose que les administrations fiscales travaillent en étroite collaboration avec d'autres organismes, chargés par exemple de la protection des consommateurs ou de l'enregistrement des sociétés, afin d'harmoniser leurs points de vue.

En ce qui concerne les mesures 11 à 16 incluses, le FGS servira de cadre à un échange d'expériences entre administrations fiscales. Dans le cas des mesures 12 à 16, le FGS fera la synthèse des vues collectives des administrations fiscales qui disposeront grâce à lui de l'outil le mieux approprié pour faire connaître leur point de vue aux autres organismes concernés par le commerce électronique. Le FGS recommande que les autorités fiscales continuent à faciliter l'échange d'informations et de pratiques en matière de respect des obligations fiscales entre administrations de pays membres et avec les pays non-membres grâce à l'organisation de réunions ciblées, y compris de réunions d'experts, grâce au groupe de discussion électronique du FGS et au développement en cours du site Internet pour l'échange d'informations du FGS.

Certains progrès initiaux ont été enregistrés (par le Sous-groupe, aidé en cela par les conseils des GTC sur la technologie et l'évaluation professionnelle des données) en matière d'identification des parties impliquées dans la définition des normes et pratiques de l'Internet. Bien qu'une liste des organismes concernés ait été établie par le Sous-groupe, il ne lui a pas été possible d'assurer une veille sur les propositions de normes nouvelles, ni de préparer une synthèse utile des avis des administrations fiscales qui auraient pu être communiquée à ces organismes.

Le FGS remarque que certaines administrations ont réussi à suivre sur une base ad hoc l'évolution des normes. Cependant, il est peu probable que l'intervention d'un individu ou d'une administration auprès d'une instance de normalisation ait autant de poids qu'une intervention du Comité des affaires

fiscales de l'OCDE, qui est la voix d'un grand nombre d'administrations fiscales de pays Membres (et si possible non-membres).

En conséquence, le FGS recommande d'envisager la création d'un comité d'experts en technologie constitué de membres de milieux d'affaires, de représentants des gouvernements (des pays Membres et non-membres) et du Comité de la politique de l'information, de l'informatique et des communications, afin que l'avis des administrations fiscales puisse être pris en compte de manière plus opportune. Ce groupe pourrait exploiter les travaux remarquables accomplis par le GTC sur la technologie dont il pourrait en outre accueillir certains membres. Il est à l'évidence important que les pouvoirs publics puissent faire entendre leur voix de manière appropriée avant qu'une norme soit "fixée" et largement appliquée.

***Point c) - Difficultés administratives spécifiques soulevées par le commerce électronique dans le domaine de la concurrence fiscale dommageable***

Il est admis que la mobilité du commerce électronique et sa sensibilité géographique à la diversité des traitements fiscaux risque d'aviver la concurrence fiscale dommageable. Déjà, un grand nombre de sites Internet ayant pour vocation de faciliter une planification fiscale agressive ont été identifiés, et certains de ces sites deviennent d'ailleurs de plus en plus "professionnels" dans leur manière de solliciter des clients.

*Conclusions et recommandations*

Un grand nombre de sites Internet proposant une planification fiscale intense ont été identifiés, mais il semble en fait qu'ils soient l'émanation un nombre restreint d'entités, souvent installées dans des paradis fiscaux. Physiquement, la plupart des sites sont hébergés sur des serveurs situés dans des pays Membres, probablement pour des raisons techniques de largeur de bande et de fiabilité des infrastructures de télécommunications.

Le FGS en conclut que le développement continu du commerce électronique souligne l'importance, pour tous les pays, qu'ils soient Membres ou non-membres, de faire reculer la concurrence fiscale dommageable.

***Point d) - Piloter les travaux du GTC sur l'évaluation professionnelle des données et du GTC sur la technologie***

Le Sous-groupe, associé en cela au Groupe de travail n° 9 sur le commerce électronique, dirige les travaux du GTC sur la technologie depuis sa création. On trouvera dans le rapport du GTC sur la technologie une présentation détaillée des résultats des travaux de ce Groupe<sup>8</sup>.

Le FGS note que la contribution du GTC sur la technologie a été précieuse en ce qui concerne les éléments d'identification juridictionnelle pouvant être associés aux transactions de commerce électronique et la faisabilité pratique des mécanismes de recouvrement proposés pour les impôts indirects (un résumé des principaux résultats du GTC sur la technologie est joint à la fin de ce chapitre en appendice II.)

---

8. Voir <http://www.oecd.org/daf/fa> (« Aspects fiscaux du commerce électronique – diffusion publique des rapports de l'OCDE ») pour un lien à ce rapport du GTC, publié séparément (en anglais seulement) : « Report by the Technology Technical Advisory Group (TAG) ».

Le Sous-groupe a également piloté les travaux du GTC sur l'évaluation professionnelle des données et des détails complets figurent dans le rapport du GTC sur l'évaluation professionnelle des données<sup>9</sup>.

Le GTC sur l'évaluation professionnelle des données a mené des recherches intéressantes dans les domaines suivants : normes et protocoles de vérification du commerce électronique ; mécanismes visant à garantir l'authenticité et la fiabilité des données ; accès à distance aux données sur les contribuables ; mécanismes de gestion et de récupération des clés de cryptage ; données souhaitables pour le commerce électronique. Le GTC a par ailleurs analysé les risques de vérification spécifiquement liés aux opérations de commerce électronique via l'Internet.

Le FGS a pris note des conclusions du GTC sur l'évaluation professionnelle des données, dont un résumé est joint en annexe au présent rapport (appendice III de ce chapitre) et recommande aux administrations membres de les étudier et de faire connaître leurs commentaires au Sous-groupe lors de sa prochaine réunion.

### *Conclusions et recommandations*

Le FGS remercie le GTC sur la technologie et le GTC sur l'évaluation professionnelle des données pour leur précieuse contribution à ses travaux. Il considère que la participation des entreprises à la procédure d'élaboration de l'action des pouvoirs publics a été très importante et qu'il est nécessaire de se doter d'un mécanisme permettant de garantir que l'avis du monde des affaires sur les conséquences pratiques des différentes mesures à prendre sera amplement examiné.

Le FGS estime que le GTC sur la technologie comme le GTC sur l'évaluation professionnelle des données ont certes apporté une contribution précieuse aux délibérations du Forum et du Sous-groupe du Groupe de travail n° 9 (GT9), mais que les attentes initiales étaient trop optimistes. Tous les membres des GTC n'ont pas été en mesure de fournir des contributions de qualité égale et finalement, on s'est rendu compte que les réunions physiques ou les conférences téléphoniques permettaient souvent de mieux faire avancer les analyses que le courrier électronique ou les groupes de discussion électronique. L'actuelle procédure utilisée pour les GTC, si elle est utile pour recueillir l'avis des entreprises, s'est révélée assez lourde et incapable de contribuer à temps à la réflexion sur la mise au point de normes pour l'Internet telles que IOTP ebXML, IPv6, etc.

Le FGS recommande que les entreprises et les pays non-membres continuent à apporter leur contribution et que pour les questions de technologie, on opte pour la constitution d'un « comité d'experts » constitué de membres des milieux d'affaires, de représentants des gouvernements (pays Membres et pays non-membres) et du Comité de l'OCDE pour la politique de l'information, de l'informatique et des communications qui participera aux décisions sur l'action des pouvoirs publics. Il serait souhaitable qu'un certain nombre de membres du GTC sur la technologie participent à ce comité. Ce comité technologique fournirait l'information nécessaire aux Groupes de travail, aux Sous-groupes et aux GTC.

Il est également proposé de créer un nouveau GTC qui travaillera sur l'administration fiscale, dont le rôle serait plus étendu que celui du GTC sur l'évaluation professionnelle des données, de manière à couvrir un éventail de problèmes d'administration professionnelle et fiscale plus large. Sa composition pourrait comprendre un certain nombre de participants de l'actuel GTC sur l'évaluation professionnelle des données, ainsi que quelques participants supplémentaires. Avec une composition

---

9 Voir <http://www.oecd.org/daf/fa> (« Aspects fiscaux du commerce électronique – diffusion publique des rapports de l'OCDE ») pour un lien à ce rapport du GTC, publié séparément (en anglais seulement) : « Report by the Professional Data Assessment Technical Advisory Group (TAG) ».

plus large et un champ plus étendu, il serait possible de créer des équipes par sujet au sein du GTC, sans une structure formelle de GTC séparés. Les problèmes nouveaux pourraient y être traités de manière plus rapide que par un groupe plus large de participants. Le GTC ferait rapport au Sous-groupe du FGS.

***Point e) - Gérer les relations avec les autres organes subsidiaires du CFA***

En effectuant les travaux dont il a été chargé, le Sous-groupe a noué des relations étroites avec les autres organes du CFA, en particulier le Sous-groupe sur le commerce électronique du GT9. Plusieurs réunions combinées ont été tenues de manière à faciliter ces travaux tout en minimisant les coûts. Il s'est avéré que ces réunions constituaient le meilleur moyen d'examiner les contributions des GTC et de fixer des orientations pour les travaux futurs.

*Conclusions et recommandations*

L'importance des réunions physiques a été soulignée, de même que la nécessité de coordonner soigneusement les calendriers afin de faciliter les réunions conjointes entre différents groupes. Le FGS recommande que la pratique des réunions conjointes entre le Groupe de travail n° 9 et les Sous-groupes du FGS soit poursuivie, car ce mécanisme garantit que chaque organe reste informé des activités des autres.

***Point f) - Faire participer des économies non membres aux travaux du Sous-groupe***

Un certain nombre de non-membres ont été invités à se joindre aux Groupes techniques consultatifs et au Sous-groupe. Si le niveau de participation active des pays non membres au sein des GTC a été dans l'ensemble inférieur à ce qui était prévu, il n'en reste pas moins que plusieurs participants ont apporté une contribution précieuse aux travaux des GTC. (Le Secrétariat passe actuellement en revue les leçons de cette procédure afin que le dialogue avec les non-membres puisse être intensifié et leur implication accrue.)

*Conclusions et recommandations*

Le FGS considère qu'il est très important de connaître l'avis des pays non-membres sur l'imposition du commerce électronique mondial, et recommande de rechercher d'autres moyens pour s'assurer la participation active de ces pays à la mise au point de mécanismes d'imposition du commerce électronique. Il remarque que dans le cadre du processus de renforcement de la participation des non-membres, plus de 100 pays et huit organisations internationales seront invitées à une partie de la conférence sur "*Les administrations fiscales à l'ère de l'électronique*" qui doit se tenir à Montréal en juin 2001 sous l'égide conjointe de l'OCDE, du CIAT, de la CATA, de l'IOTA, du CREDAF et du CCRA canadien. Cette réunion mondiale d'autorités fiscales constituera une première et il sera très important d'en profiter pour imposer et faire mieux entendre la voix de ces autorités dans le domaine des activités du commerce électronique. Le FGS suggère que davantage d'accords de travail et de réunions de ce genre soient organisés.

Le FGS recommande par ailleurs que d'autres activités visant à faire prendre davantage conscience des problèmes liés à l'imposition des transactions commerciales électroniques avec des non-membres soient poursuivies dans le cadre du programme de coopération de l'OCDE et du CFA.

Enfin, le FGS propose qu'un petit nombre d'économies non-membres jouant un rôle essentiel soient invités à participer au Sous-groupe.

### **Proposition de travaux futurs**

Des premières mesures importantes ont été prises en vue d'un renforcement de la coopération entre autorités fiscales à l'échelle mondiale. Les travaux sur le commerce électronique constituent un excellent exemple de l'évolution du rôle du Comité des affaires fiscales et de ses relations avec les autorités fiscales dans le contexte de la mondialisation.

Les autorités fiscales sont désormais bien plus au fait des implications du commerce électronique "sans frontières". Les travaux du Sous-groupe et des Groupes techniques consultatifs du FGS y ont contribué. En ce qui concerne les options de mesures à prendre en matière d'administration de l'impôt définies à Ottawa, des progrès marquants ont été accomplis en vue de la définition d'une position commune autorités fiscales/CFA. Le FGS félicite tous les acteurs de ces avancées. De plus en plus, toutes les parties concernées comprennent et admettent la nécessité de trouver des solutions qui soient à la hauteur des enjeux de la mondialisation, mais en même temps susceptibles d'être mises en œuvre au plan local.

Il reste encore beaucoup à faire. Le FGS pense que les travaux positifs du Sous-groupe doivent se poursuivre et que, sans répéter dans le détail ses recommandations de la deuxième partie, ces travaux futurs devraient s'articuler autour de quelques fils conducteurs stratégiques :

#### *Mieux comprendre ce que signifie le commerce électronique*

- Le FGS recommande que de nouveaux travaux visant à comprendre et à quantifier les risques entraînés par le commerce électronique soient effectués et que le Sous-groupe continue à coordonner et faciliter les activités entre les membres dans ce domaine.
- Le FGS recommande que le Sous-groupe passe en revue les structures et les approches retenues par les autorités fiscales des pays membres pour répondre aux questions soulevées par le commerce électronique mondialisé et qu'il en rende compte, dans l'optique d'un partage d'expériences.
- Le FGS recommande que le Sous-groupe continue à coordonner et lance également de nouvelles études dans des domaines où une connaissance plus approfondie de l'environnement technologique et commercial s'impose, par exemple en ce qui concerne les méthodes de vérification juridictionnelle utilisables dans le contexte du commerce électronique.
- Le FGS recommande en particulier que le Sous-groupe coordonne un nouvel examen des données dont il serait souhaitable de disposer en liaison avec les transactions commerciales électroniques qui ont été identifiées par le GTC sur l'évaluation professionnelle des données, en collaboration avec les professionnels, notamment de grands cabinets comptables, des organismes de normalisation comptable et l'ISO.

#### *Améliorer le service au contribuable*

- Le FGS recommande aux administrations fiscales de tout mettre en œuvre pour étudier les options de mesures à prendre en matière de service au contribuable identifiées à Ottawa, en reconnaissant que chaque pays devra adapter sa stratégie et son calendrier d'application en fonction de sa législation nationale et du cadre dans lequel s'inscrit l'action de ses pouvoirs publics ;

- Le FGS pense que l’objectif consistant à rechercher à long terme une plus grande cohérence entre les obligations de déclaration des autorités fiscales contribuerait à abaisser le coût de la discipline fiscale transfrontières et recommande en conséquence que le Sous-groupe y contribue, en se fondant sur l’expérience de la réunion de Copenhague ;
- Le FGS recommande que le Sous-groupe rédige des instructions destinées aux entreprises sur la manière dont on peut utiliser les nouvelles technologies pour réduire le coût de la discipline fiscale, par exemple en établissant la fiabilité et l’authenticité des données électroniques et en gérant bien les clés de chiffrement.

*Conditions-cadres sur la fiscalité d’Ottawa : faire progresser les travaux*

- Le FGS recommande que les autorités fiscales examinent de manière approfondie et appropriée les options de mesures à prendre en matière d’administration de l’impôt et de discipline fiscale proposées à Ottawa. Ces options devraient permettre aux autorités d’arrêter leur position et de définir des bonnes pratiques qui pourraient être publiées en tant que telles. Ceci pourrait consister, dans certains cas, à énoncer dans le détail des propositions qui seraient reconnues comme “normes” de l’autorité fiscale, en collaboration avec d’autres parties intéressées ;
- Le FGS recommande que le Sous-groupe coordonne les contributions en matière d’administration de l’impôt (en particulier avec le Sous-groupe du GT9) qui doivent être soumises aux organismes de «standardisation» et aux leaders similaires en matière de commerce électronique.
- Le FGS recommande que le Sous-groupe coordonne les discussions avec les concepteurs de logiciels afin d’examiner comment les progiciels comptables pourraient être améliorés pour donner aux entreprises comme aux autorités fiscales les assurances dont ils ont besoin quant à la fiabilité et à l’authenticité des données électroniques, et contribuer ainsi à réduire le coût de la discipline fiscale (par exemple, par l’inclusion d’entrées obligatoires dans les journaux comptables des mouvements des comptes de bilan, des résumés automatiques de messages datés, l’usage de la technologie WORM<sup>10</sup>, etc.).
- Le FGS recommande au Sous-groupe de continuer à faciliter le bon déroulement du travail des administrations, en collaboration à la mise au point de formations et d’outils (par exemple vérification assistée par ordinateur) utilisables dans le contexte du commerce électronique.

Le FGS espère que la Conférence de Montréal apportera un éclairage significatif sur ses débats futurs concernant les travaux requis par les autorités fiscales.

Enfin, le FGS demande au Sous-groupe de préparer un programme de travail, en partant des réalisations déjà obtenues, et de donner suite à ses recommandations et propositions de travaux futurs exposées dans les deuxième et troisième parties du présent chapitre. Il devrait être disponible pour le Comité des affaires fiscales de juin 2001.

---

10. *Write Once, Read Many* – Technologie DVD/CD qui ne permet qu’un enregistrement unique.

## APPENDICE I

### INITIATIVES DE SERVICE AU CONTRIBUABLE UTILISANT LES NOUVELLES TECHNOLOGIES : TENDANCE OBSERVÉES

#### **Présentation, dans leurs grandes lignes, des tendances observées**

L'étude sur les initiatives de service au contribuable utilisant les nouvelles technologies (*Survey of Taxpayer Service Initiatives Using New Technology*) a été distribuée en mai 2000 aux 29 pays Membres de l'OCDE. Elle a été réalisée dans le but de dresser un inventaire des initiatives technologiques permettant d'offrir un meilleur service et d'améliorer l'administration de l'impôt. On trouvera ci-dessous les conclusions de la partie de cette étude consacrée à la réduction de la charge administrative pour les contribuables et des coûts de l'administration de l'impôt.

L'Internet et les technologies connexes ont radicalement modifié la manière de faire des affaires. Cette transformation a eu pour effet non seulement de naviguer dans une économie dont la mondialisation ne se dément pas, mais aussi d'exacerber les attentes des clients. Ceux-ci, toujours plus au fait des nouvelles possibilités, s'attendent à ce que des concepts novateurs soient appliqués dans tous les domaines de leur vie, et les impôts n'échappent pas à ce phénomène. Il est intéressant de constater que si les attentes du public ont augmenté, leur utilisation et leur acceptation des solutions électroniques de remplacement des supports papier n'ont pas «décollé» aussi rapidement qu'espéré. Certaines des initiatives recensées répondent à cette préoccupation et s'inscrivent dans le cadre plus large d'un programme visant à lever les obstacles pesant sur les transactions électroniques, à en accroître les avantages et à inciter un plus grand nombre d'utilisateurs à y recourir.

Parmi les projets lancés par les pays Membres, nombreux sont ceux qui ont été rendu possibles par l'existence de l'Internet et des technologies émergentes, mais certaines initiatives résultent directement d'un changement de point de vue sur le contribuable, désormais considéré comme un « client ». Cette nouvelle perspective débouche sur une approche entièrement nouvelle de l'administration de l'impôt. De fait, emprunter au secteur privé des méthodes conçues pour améliorer le service à la clientèle a donné aux autorités fiscales une pléthore d'idées novatrices.

Le présent document recense les tendances identifiées dans les initiatives de qualité prises par les pays de l'OCDE pour réduire la charge administrative des contribuables et les coûts de l'administration de l'impôt pour les autorités. Il convient de noter qu'un bon nombre de ces initiatives ont été conçues pour répondre en même temps à ces deux objectifs.

D'une manière générale, les tendances observées sont les suivantes :

<u>Ancienne formule</u>	<u>Nouvelle formule</u>
Supports papier	<i>Communications électroniques</i>
Rédacteur/vérificateur	<i>Aide en ligne/systèmes-experts</i>
Chèques/espèces	<i>Transfert électronique de fonds</i>
Réponses manuelles	<i>Messagerie vocale/courrier électronique</i>
Mesures réactives	<i>Mesures d'anticipation</i>
Segmentation des services	<i>Service intégré/guichet unique</i>
Contribuable	<i>Client</i>

Globalement, les éléments humains et les supports papier sont peu à peu supprimés et remplacés par des réponses automatiques et des systèmes-experts utilisant l'intelligence artificielle. Lorsque la composante humaine subsiste, des efforts sont faits pour en améliorer l'efficacité et donner aux agents le pouvoir de prendre des mesures susceptibles de répondre aux demandes et résoudre les problèmes sans qu'il soit nécessaire de multiplier les démarches. Ceci suppose notamment d'autoriser les agents à accéder aux ordinateurs centraux sur lesquels les données relatives aux contribuables sont stockées dans leur intégralité, de s'équiper de systèmes-experts permettant de trouver rapidement la réponse attendue par le contribuable, d'accéder à des moyens de correspondance électronique pour fournir des réponses rapides et de procéder à l'intégration de tous les systèmes fiscaux en vue de leur intercommunication.

### ***Des supports papiers aux communications électroniques***

Les autorités fiscales se sont dotées de processus qui utilisent des supports électroniques en remplacement des formulaires papier et des méthodes manuelles actuellement en usage. Parallèlement, les technologies facilitant le respect de la vie privée et la sécurité des données en sont à différents stades d'essai et d'utilisation. Actuellement, une administration fiscale possède un programme fonctionnel grâce auquel les entreprises peuvent remplir électroniquement leurs déclarations d'impôts sur les salaires. Par ailleurs, il existe un programme qui permet aux personnes physiques de remplir leurs déclarations de revenus par téléphone.

### ***Du préparateur/vérificateur à l'aide en ligne/aux systèmes-experts***

De plus en plus, les contribuables ont la possibilité d'effectuer eux-mêmes des recherches sur des questions fiscales et de remplir des déclarations, sans assistance ou avec une assistance minimale. On citera comme exemple l'essai actuellement en cours au sein d'une autorité fiscale de mise à disposition d'ordinateurs publics à écran tactile que les contribuables pourront utiliser pour remplir leurs déclarations. Ils seront guidés en cela par des messages s'affichant à l'écran.

### ***Des chèques/espèces au transfert électronique de fonds***

Utilisant les technologies mises au point pour les transactions commerciales de détail, les autorités fiscales permettent aux contribuables de s'acquitter de leurs obligations au moyen de transmissions électroniques.

### ***Des réponses manuelles à la messagerie vocale/courrier électronique***

Les observations font ressortir une tendance qui privilégie le recours à des logiciels d'intelligence artificielle, à des systèmes d'appels centralisés et aux ressources offertes par l'Internet pour améliorer le service plutôt que d'augmenter le personnel pour répondre aux besoins des contribuables. L'une de ces initiatives utilise un système de gestion automatique du courrier électronique qui lit, achemine et traite les demandes transmises par messagerie.

### ***Des mesures réactives aux mesures d'anticipation***

Une foule d'initiatives ont vu le jour pour anticiper les besoins et les souhaits des clients. Plutôt que d'essayer de réagir aux événements au fur et à mesure qu'il se produisent, les autorités fiscales s'efforcent de les prévoir afin d'essayer d'éliminer les problèmes risquant de survenir. Par exemple, des ressources plus importantes sont consacrées à la mise au point de sites fiscaux interactifs pour les adolescents ou de sites de planification spécifiquement conçus pour les jeunes (animation, etc.) ou les personnes âgées (grand format, etc.)

### ***De la segmentation des services au service intégré/guichet unique***

Pour s'efforcer de réduire la charge administrative incombant aux contribuables, les autorités fiscales étudient différents moyens de réduire à la fois le nombre des contacts avec leurs « clients » et la durée de ces contacts. Différentes méthodes sont actuellement à l'étude, comme celle consistant à établir, via l'Internet, un registre unique des informations sur les entreprises à l'usage des administrations et entités issues d'un partenariat avec le secteur public.

### ***Du contribuable au client***

Les observations montrent que la tendance consiste à offrir des services plus nombreux à l'utilisateur final, le contribuable. En élaborant des stratégies et en structurant l'administration de l'impôt de manière à mieux servir leurs « clients », les autorités fiscales se montrent plus attentives à leur « marché » et ce phénomène peut revêtir plusieurs formes : organisation de groupes de défense des citoyens, programmation de jours de travail consacrés exclusivement aux contribuables rencontrant des problèmes chroniques ou encore incitations à remplir les déclarations sous forme électronique, pour n'en citer que quelques exemples.

### **Synthèse des initiatives spécifiques**

Les initiatives communiquées par les pays Membres ont été regroupées dans les différentes catégories recensées ci-avant dans la partie A. La plupart de ces mesures entrent dans plusieurs catégories à la fois, mais dans le présent document, elles sont été classées dans la catégorie à laquelle elles sont le plus fortement associées.

La synthèse qui suit présente un grand nombre d'excellentes idées destinées à réduire la charge administrative des contribuables et les coûts de l'administration de l'impôt. Cela étant, il est possible que pour des raisons juridiques et/ou des motifs relevant de l'action des pouvoirs publics, toutes les autorités fiscales ne soient pas en mesure de les appliquer de la même manière, ou avec la même intensité. Il n'en reste pas moins que ces réponses indiquent toutes que des efforts considérables sont déployés en vue d'atteindre ces objectifs.

### *Des supports papiers aux communications électroniques*

- Préparation d'une version électronique des droits de douane intégrés et un d'un système expert de classement pour les services des douanes.
- Vaste programme de modernisation destiné à toutes les administrations visant à ce que toutes les démarches administratives puissent être accomplies sous forme électronique d'ici 2005.
- Possibilité de remplir électroniquement les déclarations de revenus des personnes physiques.
- Utilisation de l'Internet pour transmettre aux professionnels et aux contribuables les nouvelles et informations fiscales les plus récentes. L'idée est de démultiplier l'accès au site pour promouvoir les déclarations électroniques.
- Envoi de formulaires fiscaux par télécopie.
- Utilisation de numéros attribués aux contribuables et recours à leurs ordinateurs personnels pour éviter tout envoi de document sur support papier aux autorités fiscales
- Utilisation du numéro d'identification fiscale (NIF) en guise de signature du contribuable pour éviter d'avoir à déposer une fiche de spécimen de signature.
- Utilisation des réseaux téléphoniques publics commutés et transactions cryptées sur l'Internet.
- Appel à un distributeur privé pour procéder à un essai avec les agents de l'administration fiscale en utilisant des technologies avancées, afin de développer des signatures électroniques et d'améliorer la sécurité du courrier électronique. Ce faisant, l'administration se familiarisera avec la technologie de l'infrastructure à clé publique et sera à même de déterminer si elle peut compter sur cette infrastructure pour garantir et vérifier électroniquement ses échanges avec les contribuables et leurs représentants, et de quelle manière elle peut le faire.
- Mise au point d'éditions électroniques de formulaires fiscaux personnalisés destinés aux entreprises, sur la base des informations fournies par les entreprises concernées et des renseignements figurant déjà dans leurs dossiers.
- Mise en place d'un système de retenue à la source grâce auquel le montant des impôts sur les salaires, pensions de retraite et prestations sociales est prélevé électroniquement et une déclaration est préparée et envoyée au contribuable pour signature (ou modifications éventuelles).
- Projet d'utilisation d'entités financières pour permettre au public de remplir des déclarations électroniques.
- Service en ligne pour aider les entreprises à remplir leurs déclarations.

- Recours à des prestataires de services d'établissement des fiches de paie pour remplir sous forme électronique les déclarations d'impôts sur les salaires.
- Autoriser les conseillers fiscaux à déposer électroniquement des déclarations auprès des services fiscaux pour le compte de tiers. L'administration fiscale considère ces conseillers fiscaux comme des distributeurs de produits et de services qui sont gérés et motivés en conséquence. Pour encourager ce système, qui est fondamental, l'administration fiscale s'efforce d'aider les conseillers fiscaux de plusieurs manières : en créant un site Internet offrant des informations sur la gestion et des ressources en matière de comptabilité et de droit fiscal ; en élargissant la gamme des outils commerciaux qui sont mis à leur disposition, notamment des kits nationaux de publicité et de promotion ; en appliquant un programme d'incitations, de récompenses et de distinctions spéciales lorsqu'ils réussissent à vendre des produits ou services fiscaux électroniques ; enfin, en instituant des programmes de gestion de comptes.
- Mise en œuvre d'un système de gestion des correspondances qui scanne et classe le courrier des contribuables et procède à son affectation automatique sur une base nationale. Cette gestion est assurée de manière électronique et un système d'émission de rapports de gestion y a été intégré.

#### ***Du rédacteur/vérificateur à l'aide en ligne et aux systèmes-experts***

- Envoi par Internet de déclarations d'auto-liquidation.
- Logiciel permettant de présenter des règles fiscales complexes dans un format facilement accessible, avec aide complète en ligne.
- Vérification automatique des fautes de frappe les plus courantes et émission d'accusés de réception des déclarations fiscales.
- Ouverture de sites Internet où les contribuables peuvent trouver des informations et de l'aide sur des questions fiscales.
- Manuels de fiscalité disponibles en ligne.
- Système interactif de questions-réponses en ligne.
- Possibilité, pour les personnes physiques, de remplir leurs déclarations par téléphone.
- Possibilité, pour les petites entreprises, de remplir par téléphone leurs déclarations d'impôts sur les salaires.
- Ouverture, par une administration fiscale, d'un site Internet avec gestion de messages, forum de discussion interactif et conseils aux contribuables, centre de formation en ligne et aide en ligne très complète fondée sur une base de données.
- Calculateurs et formulaires en ligne : cette initiative va continuer à mettre au point des systèmes de calcul en ligne afin d'alléger la charge administrative et de réduire les erreurs.
- Élaboration d'une base de données des questions-réponses les plus fréquentes : ce système sera développé principalement à partir des questions et réponses sur le droit fiscal envoyées par courrier électronique. Les messages seront examinés et des réponses standard seront élaborées pour être inclus dans une base où il sera possible de faire des recherches. Cette base sera utilisée de trois

manières : premièrement, pour servir d'aide à la recherche et assister les contribuables (fourniture de réponses cohérentes et exactes). Deuxièmement, elle sera en permanence utilisée pour alimenter des supports électroniques destinés au public. Enfin, troisièmement, les questions et réponses les plus fréquentes seront communiquées aux services concernés de l'administration fiscale afin d'améliorer immédiatement la qualité des produits et des services.

- Service d'aide interactive : grâce à cette initiative, l'administration fiscale fournira des services d'aide avec possibilité de hiérarchisation des priorités. L'administration fiscale testera ainsi la possibilité d'entrer « en direct » en interaction avec les contribuables via l'Internet pour résoudre les problèmes.
- Système-expert (intelligence artificielle) devant permettre aux contribuables et aux agents de l'administration fiscale d'obtenir des réponses à la plupart des questions fiscales.
- Projet visant à installer des ordinateurs publics à écran tactile que les contribuables pourront utiliser pour préparer leurs déclarations électroniques. Ils seront guidés en cela par des messages s'affichant à l'écran.
- Préparation d'un sous-site permettant de signaler les principaux événements de la vie ayant une incidence fiscale : mariage, concubinage, contrat civil de vie commune, ou achat d'un logement.
- Passage d'un système de liquide/chèques au transfert électronique de fonds
- Service de paiement par Internet
- Versement électronique de fonds à l'administration fiscale
- Paiement électronique des soldes restant dus.
- Traitement, par un distributeur du secteur privé, d'opérations de paiement par carte de crédit au téléphone. Après avoir rempli une déclaration électronique, par ordinateur (soit de son domicile, soit par l'intermédiaire d'un conseiller fiscal) ou par téléphone, le contribuable pourra verser le montant dû au moyen d'un appel gratuit.
- Création d'un site Internet d'aide au contribuable, et permettant son inscription dans le système de paiement électronique des taxes.

#### ***Des réponses manuelles à la messagerie vocale/courrier électronique***

- Autoriser les conseillers fiscaux à résoudre les problèmes de leurs clients par courrier électronique.
- Centres d'appel offrant une assistance téléphonique gratuite 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ce système répartit les appels lorsque les capacités le permettent.
- Ligne automatisée diffusant des renseignements fiscaux, avec des informations enregistrées sur 148 thèmes fiscaux, et information automatisée sur les remboursements.
- Page d'accueil d'une administration fiscale utilisée pour donner des informations et promouvoir des initiatives telles que le service au contribuable par courrier électronique, etc.

- Services de type « lettre d'information » offerts par courrier électronique, abordant des thèmes intéressant l'ensemble de l'administration fiscale et comportant une rubrique locale consacrée à des questions régionales.
- Communautés d'intérêts virtuelles destinées à des partenaires pour l'échange de renseignements, par exemple services destinés aux professionnels de la fiscalité. Ces services seront d'abord offerts sur CD-ROM et via l'Internet puis développés de manière à devenir de plus en plus interactifs, permettant l'échange électronique de renseignements et d'idées, avec un retour plus immédiat des informations et une amélioration des services.
- Système automatique de gestion du courrier électronique pour lire et acheminer les messages et répondre aux demandes qu'ils contiennent.
- Utilisation de serveurs de listes pour l'enregistrement automatique et la fourniture de formulaires, publications et bulletins électroniques aux clients inscrits.
- Base de lettres fiscales standard qui peuvent être consultées et personnalisées pour permettre aux contribuables d'apporter des réponses spécifiques à l'administration fiscale.
- Programme visant à permettre aux contribuables d'éditer un état de leurs comptes fiscaux aux guichets automatiques de banques (GAB).
- Programme d'envoi de nouvelles fiscales par courrier électronique.

#### ***Des mesures réactives aux mesures d'anticipation***

- Coopération avec des acteurs du secteur privé (éditeurs de logiciels, cabinets comptables et leurs clients, etc.) pour étudier les utilisations d'Internet qui semblent encourageantes, les difficultés soulevées en termes d'administration de l'impôt, etc.
- Des sociétés d'édition de logiciels offrent gratuitement, ou pour un coût très faible, des services nationaux/locaux de préparation et de dépôt électronique des déclarations via l'Internet.
- Étude de protections supplémentaires en matière de sécurité et de respect de la vie privée pour aider à promouvoir l'utilisation de l'Internet.
- Constitution d'un comité de parties prenantes du secteur privé qui commenteront les initiatives futures.
- Création d'un site Internet interactif pour les adolescents.
- Programmes d'ouverture sur l'extérieur destinés à des publics ciblés.
- Résolution systémique des problèmes.
- Création d'un centre de formation en ligne : grâce à cette initiative, l'administration fiscale va améliorer les programmes de formation des contribuables, en particulier pour ceux qui paient des impôts pour la première fois et pour les lycéens de 13 à 18 ans qui étudient la fiscalité au lycée. Le centre de formation en ligne aborde de nombreux sujets, notamment les raisons pour lesquelles les personnes physiques paient des impôts, ou comment les contribuables peuvent s'acquitter de leurs

obligations. Ce système se distingue en particulier par la possibilité de remplir des déclarations en ligne et des démonstrations sur la manière de remplir ces déclarations.

- Projets de sites Internet spécialement conçus pour les jeunes (animation, etc.) et pour les personnes âgées (grand format, etc.)
- Projet de centre d'affaires spécifiquement conçus pour les jeunes entreprises.

### ***De la segmentation des services au service intégré/guichet unique***

- Procédures de demande/d'enregistrement électroniques uniques pouvant servir pour plusieurs administrations.
- Installation de centres d'assistance aux entreprises. Service interactif offert via l'Internet comprenant notamment la création de portails comme moyen unique et intégré d'accéder à différents types de renseignements et de services administratifs. Présentation unique standardisée via l'Internet, assortie de procédures adéquates d'authentification pour accéder aux sites.
- Projet de constitution d'une infrastructure « e-business » commune à toutes les administrations afin de faciliter la tâche des contribuables qui pourront poser des questions, recevoir des réponses et envoyer des notifications à différentes administrations.
- Mise en place, au sein de l'administration fiscale, d'une entité chargée exclusivement de gérer et de superviser les programmes existants et futurs.
- Regroupement géographique des activités et remplacement des ordinateurs dépassés.
- Partenariats dans le secteur public.
- Collaboration entre l'administration fiscale et d'autres administrations nationales et avec les autorités fiscales locales pour réduire la charge administrative des employeurs : amélioration du service, établissement d'une base de données harmonisée sur les codes salariaux et élaboration d'un projet-pilote de guichet unique pour déposer les déclarations salariales nationales et locales.
- Tous les agents affectés au service au contribuable ont accès à un ordinateur central, d'où un service en guichet unique pour les contribuables. Des notes personnalisées et informations sur les contacts avec les contribuables peuvent être entrées.
- Collaboration entre les autorités centrales et locales pour fournir aux contribuables les services dont ils ont besoin.
- Constitution d'un registre unique d'informations sur les entreprises utilisable par toutes les administrations, accessible principalement par Internet.
- CD-ROM destiné aux petites entreprises : l'administration fiscale prendra un certain nombre d'initiatives touchant à autres administrations pour constituer un guichet unique, à commencer par un CD-ROM destiné aux entreprises nouvellement créées. Ce CD-ROM sera utile à toute personne qui démarre une entreprise et contiendra des informations provenant de diverses administrations.

### ***Du contribuable au client***

- Réduction d'impôt pour les déclarations transmises par Internet.
- Attitude « commerciale » dynamique de l'administration fiscale : recours à la publicité payante, élargissement du programme de manifestations, lancement d'une stratégie de placement de produits destinés aux entreprises.
- Incitations à la remise électronique des déclarations.
- Adopter un mode de fonctionnement s'inspirant davantage du secteur privé.
- Conclusion de partenariats avec le secteur privé.
- Permanence d'assistance les samedis.
- Programmes de volontariat.
- Programmes de défense des contribuables.
- Groupes de défense des citoyens.
- Journées spéciales consacrées à la résolution des problèmes.
- Proposer au contribuable de cocher une case sur sa déclaration autorisant l'administration fiscale à prendre directement contact avec la personne ayant préparé la déclaration en cas de questions éventuelles.
- Relever le seuil des acomptes sur impôts.
- Favoriser l'accès public à l'Internet dans les bibliothèques, écoles et lieux publics pour les contribuables ne disposant pas d'un accès à leur domicile.
- Programme de partenariat avec les entreprises : dans le cadre de ce programme, des CD-ROM contenant des produits proposés par l'administration fiscale sont remis aux grandes entreprises qui les placent sur leurs réseaux internes et offrent un accès gratuit à leurs salariés. D'autres administrations nationales et locales peuvent adhérer à ce programme.
- Services proposés par les bibliothèques publiques et privées : actuellement, des CD-ROM de l'administration fiscale sont fournis aux bibliothèques publiques dans le cadre de ce programme. L'administration fiscale prévoit d'y adjoindre des services Internet et services de messagerie pour aider les bibliothécaires à diffuser l'information fiscale.
- Projet d'utilisation de sessions de discussion assistées et de mise en œuvre de techniques permettant l'envoi automatique d'informations pertinentes pour garantir que les clients qui utilisent/se connectent sur le site Internet peuvent bénéficier d'un service personnalisé.
- Disque contenant un programme fiscal destiné à être distribué au public pour calculer et estimer les revenus et impôts annuels.
- Projet de grande campagne fiscale en plusieurs langues visant certains « publics-cibles » qui sera diffusée sur différents supports : télévision, radio, disques, cassette vidéo, Internet, etc.

## APPENDICE II

### SYNTHÈSE DES CONCLUSIONS DU GROUPE TECHNIQUE CONSULTATIF SUR LA TECHNOLOGIE

Le FGS n'a pas disposé de suffisamment de temps pour examiner ces conclusions dans le détail, mais il estime qu'elles constituent un excellent point de départ pour la prochaine phase des travaux.

Le GTC sur la technologie, avec le GTC sur les impôts sur la consommation et le Sous-groupe sur le commerce électronique du Groupe de travail n° 9, a entrepris un certain nombre de travaux pour examiner les conséquences techniques des différents modèles de recouvrement envisagés à propos des transactions commerciales électroniques transfrontières. Le présent appendice dresse une synthèse des conclusions auxquelles le GTC sur la technologie est parvenu à ce jour.

#### **Conclusions du Groupe technique consultatif sur la technologie à propos des modèles de recouvrement des impôts sur la consommation**

Le GTC sur la technologie considère que le modèle d'auto-liquidation ne se prête pas aux transactions entre les entreprises et les consommateurs.

Les autres propositions, qui présentent des avantages à certains égards, ont aussi des faiblesses inhérentes. Par exemple, le modèle de l'enregistrement réussit bien à minimiser les coûts pour les administrations, mais les entreprises doivent faire face à de lourdes charges pour pouvoir identifier correctement la juridiction d'un consommateur de manière à prélever convenablement l'impôt sur la consommation. Les coûts entraînés par l'obligation potentielle de s'enregistrer et de respecter jusqu'à 120 systèmes fiscaux nationaux différents sont également rédhibitoires pour les entreprises. En fait, le modèle de l'enregistrement est considéré comme un frein au développement de l'activité électronique. Ce maillon faible du point de vue des entreprises est considéré comme un atout pour le modèle d'imposition et transfert.

Les travaux du GTC sur les processus ou les activités nécessaires pour calculer et collecter les impôts sur la consommation l'ont amené à concevoir un modèle hybride reprenant certains éléments des modèles de recouvrement, combinés de manière à aboutir à un modèle de recouvrement plus pratique. Les travaux de mise au point de ce modèle hybride nécessitent un approfondissement de l'analyse des différentes possibilités technologiques pour pouvoir appliquer avec succès chacun des six grands modules ou activités identifiés.

#### **Proposition de travaux futurs**

Les membres du GTC sur la technologie ont débattu de la direction que devaient prendre leurs travaux futurs. Selon eux, un certain nombre de facteurs devraient être pris en compte :

- Actuellement, les recettes fiscales générées par les téléchargements en ligne entre entreprises et consommateurs (B2C) sont faibles.
- La technologie sous sa forme et sa diffusion commerciale actuelle ne propose pas de méthode valable d'identification ou de vérification juridictionnelle pour ces téléchargements. Des technologies prometteuses ont été identifiées, qui devraient être diffusées à moyen terme.
- Il est nécessaire de continuer à travailler sur ces questions de manière prioritaire afin de mettre sur un pied d'égalité tous les acteurs des transactions transfrontières et de garantir qu'il sera possible de collecter des recettes lorsque ces échanges deviendront plus soutenus.
- L'accent doit être mis sur des solutions qui permettraient une discipline fiscale d'un bon rapport coût/efficacité. Les membres du GTC ont fermement mis en garde contre l'adoption de solutions qui ne permettent pas une vérification satisfaisante, qui sont extrêmement lourdes en termes de coût ou de complexité ou qui ne reposent pas sur des raisonnements commerciaux indépendants de collecte de renseignements.

Dans ce contexte et fort de l'expérience de ses participants, le GTC a estimé que les points suivants présentaient un potentiel et méritaient d'être approfondis :

- Examiner des solutions à court terme viables qui ne soient pas forcément des solutions "technologiques" en tant que telles (par exemple utilisation des bases de données internes des commerçants).
- Étudier de manière plus approfondie la numérotation IPv6 mondiale, avec examen du potentiel de liens géographiques qui seront inhérents aux numéros IPv6.
- Établir un catalogue des tiers prestataires de services fiscaux afin de dresser un état des lieux et de transmettre ces informations aux commerçants.
- Approfondir l'étude des certificats numériques et des modèles que les autorités fiscales pourraient utiliser.
- Questions liées à l'utilisation et l'acceptation des certificats numériques dans le contexte transfrontières ; rôle des pouvoirs publics et du secteur privé pour la fourniture de services d'enregistrement.
- Examen plus détaillé de l'impact des technologies sans fil et de la possibilité d'utiliser des réseaux à plus large bande.
- Assurer un suivi permanent visant à garantir que :
  - Les orientations prises par l'OCDE sont conformes à l'évolution de la technologie et des modèles commerciaux, et
  - Les nouvelles technologies susceptibles de contribuer à résoudre les problèmes fiscaux soulevés par le commerce électronique seront identifiées.

## **APPENDICE III**

### **SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS DU GROUPE TECHNIQUE CONSULTATIF SUR L'ÉVALUATION PROFESSIONNELLE DES DONNÉES**

On trouvera ci-dessous les recommandations formulées par le Groupe technique consultatif sur l'évaluation professionnelle des données. Le FGS n'a pas disposé de suffisamment de temps pour examiner ces conclusions dans le détail, mais il estime qu'elles constituent un point de départ solide pour la prochaine étape des travaux. Il compte sur les gouvernements et les entreprises pour lui adresser leurs commentaires sur l'utilité et la faisabilité des propositions formulées par le GTC sur l'évaluation professionnelle des données.

#### **Accès aux données**

Les contrôleurs et les réviseurs comptables doivent continuer à suivre de près l'utilisation des techniques d'accès à distance afin d'inclure l'examen de l'accès à distance dans les normes ou supports de formation.

Afin de répondre aux préoccupations concernant la protection des données confidentielles, toutes les parties concernées, notamment les réviseurs et les dirigeants, devraient être formés aux pratiques exemplaires du commerce électronique et de la sécurité sur l'Internet, en particulier aux mécanismes permettant de minimiser les risques liés à l'accès à des données professionnelles.

Les entreprises devraient être incitées à utiliser des mécanismes prudentiels pour gérer les clés de chiffrement.

#### **Contrôle interne**

En ce qui concerne les petites et moyennes entreprises, les administrations fiscales devraient collaborer avec les concepteurs de logiciels pour encourager l'adjonction de mécanismes de contrôle interne qui pourraient être utilisés dans les transactions commerciales électroniques.

Les administrations fiscales devraient encourager le recours à de nouvelles technologies de garantie, par exemple le marquage temporel, au motif que leur adoption donne des garanties plus grandes sur l'intégrité des données lorsqu'elles sont utilisées en combinaison avec d'autres contrôles.

Les administrations fiscales devraient également s'allier aux concepteurs de logiciels pour les encourager à inclure, dans leurs produits, des technologies de marquage temporel.

Enfin, les administrations fiscales devraient encourager les entreprises à adopter de solides mesures d'authentification en utilisant des technologies telles que le standard PKI par exemple.

### **Vérification de la réalité des opérations**

Dans les entreprises disposant de contrôles internes satisfaisants, les vérificateurs devraient envisager de se fier davantage à ces contrôles et de procéder à des contrôles moins « invasifs ».

Dans les entreprises où les contrôles internes sont médiocres, les vérificateurs devraient envisager le recours à des techniques de vérification assistée par ordinateur dans les cas où elles peuvent donner une assurance raisonnable à un coût réduit pour le client.

### **Normes et lignes directrices de vérification actuellement en vigueur**

Les administrations fiscales devraient se tenir au courant de l'adoption de nouveaux standards émanant des organismes de normalisation, des pratiques exemplaires adoptées dans le secteur privé et des nouveaux protocoles.

Les administrations fiscales devraient communiquer chaque fois que nécessaire avec les organismes de normalisation et autres parties concernées.

### **Méthodes de vérification et formation des vérificateurs et réviseurs comptables**

Les vérificateurs et réviseurs comptables travaillant dans un environnement de commerce électronique doivent recevoir la formation nécessaire afin de mieux comprendre cet environnement, d'utiliser les outils et techniques informatiques de vérification adéquats, y compris les techniques basées sur l'Internet, et de pouvoir procéder à des vérifications de systèmes.

Les vérificateurs et réviseurs comptables doivent être formés aux techniques de confirmation des données et comprendre quelles sont les garanties données par ces mécanismes dans le contexte d'une vérification. Ils doivent également savoir comment vérifier les mécanismes concernés.

L'OCDE devrait envisager de mener d'ici quelque temps une étude supplémentaire pour évaluer le niveau d'expérience du commerce électronique des vérificateurs et des réviseurs.

### **Données souhaitables**

La liste des données dont il serait souhaitable de disposer pour la facturation devrait être fournie aux organes qui, à l'OCDE ou ailleurs, s'occupent des questions d'impôts sur la consommation pour les aider à poursuivre leurs travaux.

Cette liste devrait être publiée par l'OCDE sous la forme d'une note d'information ou note sur des pratiques exemplaires.

Cette liste devrait être affinée puis intégrée dans un protocole de fait tel que XML ou d'autres protocoles.

Les administrations fiscales devraient prendre contact avec les concepteurs de logiciels et les organismes de normalisation afin de s'assurer que la liste des données souhaitables sera prise en compte lors de la mise au point de systèmes ou normes appropriés.