

Enquête mondiale annuelle

Introduction

Dans le contexte général de la montée en puissance des services numériques, de nombreuses administrations se sont engagées sur la voie de la transformation numérique. Elles ont profondément modifié leurs processus analogiques, concourant ainsi à mieux répondre aux attentes des contribuables et à leur offrir de nouveaux services. Quoique l'on dispose de données internationalement comparables sur les administrations fiscales, recueillies dans le cadre d'enquêtes, comme l'enquête internationale sur les administrations fiscales (ISORA, International Survey on Revenue Administration), ces données portent souvent sur les différentes fonctions et procédures de l'administration fiscale dans son ensemble et peuvent rendre compte de manière moins précise de la numérisation et de la transformation numérique des services fiscaux.

Des données dans ce domaine permettraient pourtant de mieux mettre en lumière la façon dont les administrations organisent et transforment leurs modèles opérationnels et leurs mécanismes de prestation de leurs services. En outre, elles permettraient aux services fiscaux d'apprendre les uns des autres, d'identifier les bonnes pratiques et de mieux appréhender l'orientation prise par les administrations fiscales du monde entier. Fortes ces informations, ces dernières pourraient aussi être mieux à même de démontrer aux décideurs politiques l'importance de financer la transformation numérique.

Cette enquête cherche à combler les lacunes de données sur la transformation numérique des administrations fiscales en examinant :

- les principaux outils technologiques et solutions numériques employés par les administrations fiscales et leurs effets notables sur le manque à gagner fiscal et/ou le respect des obligations fiscales par les contribuables ; et
- les méthodes qui contribueront à faire avancer la transformation numérique générale des administrations fiscales.

L'objectif est d'actualiser chaque année les informations de l'enquête en vue de les maintenir constamment à jour et de dresser un panorama des tendances au fil du temps. Les résultats de l'enquête seront rendus publics sous la forme d'un catalogue électronique consultable sur un site dédié du FAI. Les administrations pourront accéder à ce catalogue à tout moment, ce qui leur permettra d'acquérir des connaissances et de savoir à qui s'adresser pour approfondir les discussions au niveau bilatéral (ou même multilatéral). Certains volets de cette enquête sont présentés pays par pays (sous la forme d'une carte du monde ou d'un tableau, par exemple), alors que d'autres sont simplement résumés (au moyen de graphiques, par exemple).

S'agissant de l'enquête à proprement parler, celle-ci s'organise autour des thèmes définis dans le rapport [Tax administration 3.0](#) (l'identité numérique, les points de contact avec les contribuables, la gestion des données, la gestion et l'application des règles fiscales, les éléments généraux, dont la gouvernance et les compétences) ; les questions fermées ou à choix multiples ont été privilégiées par souci de simplicité. Les administrations fiscales peuvent, pour certains domaines présentant un intérêt particulier, être invitées à réaliser des études de cas, qui pourraient figurer dans les catalogues électroniques ou faire l'objet de petites enquêtes de suivi.

Partie A : Identité numérique

L'identification sécurisée des contribuables est essentielle au fonctionnement efficient des administrations fiscales modernes, car elle permet de faire correspondre les procédures administratives (communication, dépôt des déclarations fiscales, intégration des autres sources de données, services en libre accès, etc.) aux personnes physiques et aux entreprises assujetties à l'impôt.

Pour faciliter l'identification des personnes physiques et des entreprises qui sont, ou peuvent être, soumises à des obligations fiscales, les administrations fiscales mettent en place des bases de données et procédures d'enregistrement, également appelées « registres ». Pour garantir l'exactitude des registres et rationaliser les procédures internes automatisées à l'échelle de l'administration, notamment en rapprochant les données des contribuables, les juridictions ont commencé à émettre des numéros d'identification fiscale (NIF) ou des identifiants uniques comparables. Veuillez consulter [cette page](#) pour plus d'informations sur l'utilisation des numéros d'identification par catégorie d'impôt pour les membres du FAI.

Les progrès technologiques se traduisant par un accroissement de la demande de prestation des services fiscaux numériques de la part des contribuables, les administrations fiscales doivent s'interroger sur les moyens de sécuriser leur identité dans le monde numérique. À cette fin, elles ont commencé à créer des identités numériques uniques pour les contribuables, afin de leur permettre d'accéder à un éventail de services numériques, par exemple par l'intermédiaire de leurs espaces personnels en ligne. Veuillez consulter [cette page](#) pour plus d'informations sur les administrations qui proposent des espaces personnels intégrés offrant un « une vision complète » des principaux impôts auxquels est assujetti le contribuable.

L'identité numérique offre de nombreuses possibilités qui vont au-delà de l'administration fiscale. Elle peut en effet faciliter la collaboration entre différents services de l'administration et des tiers et être utilisée dans le cadre d'échanges sur le territoire national ou entre pays. Ainsi, un nombre croissant d'États mettent en œuvre des stratégies d'identification numérique à l'échelle de l'ensemble l'administration, qui couvrent un large éventail de services publics, et les administrations fiscales ont un rôle important à jouer à cet égard.

La finalité de la présente section de l'enquête est de recueillir des informations sur l'adoption par les administrations fiscales de stratégies d'identification numérique (notamment leur portée et les méthodes d'authentification), indispensable aux contribuables pour pouvoir accéder aux services numériques.

	Personnes physiques	Entreprises
--	---------------------	-------------

1	Votre administration exige-t-elle que les personnes physiques et/ou les entreprises utilisent une identité numérique approuvée pour accéder aux services numériques sécurisés (sur un espace personnel en ligne, par exemple) ?	<input type="checkbox"/> Oui, veuillez répondre aux questions de la partie A, colonne « Personnes physiques » <input type="checkbox"/> Non, veuillez passer à la partie B	<input type="checkbox"/> Oui, veuillez répondre aux questions de la partie A, colonne « Entreprises » <input type="checkbox"/> Non, veuillez passer à la partie B
---	---	--	--

Note : aux fins de cette enquête, on entend par identité numérique une représentation électronique d'une personne physique ou d'une entreprise qui permet de la distinguer suffisamment des autres dans le cadre d'échanges en ligne. L'identité numérique comprend les caractéristiques liées à un identifiant utilisé pour authentifier la personne physique ou l'entreprise

Utilisation et portée de l'identité numérique

		Personnes physiques	Entreprises
2	Qui délivre l'identité numérique dont les personnes physiques et les entreprises peuvent se servir pour accéder aux services numériques sécurisés proposés par votre administration ? <i>Merci de sélectionner toutes les réponses pertinentes</i>	<input type="checkbox"/> L'administration fiscale <input type="checkbox"/> Une autre administration <input type="checkbox"/> Un organisme du secteur privé	<input type="checkbox"/> L'administration fiscale <input type="checkbox"/> Une autre administration <input type="checkbox"/> Un organisme du secteur privé
3	Si vous avez coché au moins deux réponses dans la Q2, ces identités numériques sont-elles interopérables ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
4	Si vous avez coché « Administration fiscale » dans la Q2, l'identité numérique approuvée délivrée par votre administration donne-t-elle également accès aux services numériques : <i>Merci de sélectionner toutes les réponses pertinentes</i>	<input type="checkbox"/> d'une autre administration <input type="checkbox"/> d'un organisme du secteur privé	<input type="checkbox"/> d'une autre administration <input type="checkbox"/> d'un organisme du secteur privé
5	Parmi les personnes physiques et les entreprises assujetties à l'impôt, veuillez indiquer le pourcentage estimé de ceux qui utilisent une identité numérique approuvée pour accéder aux services numériques sécurisés proposés par votre administration ?	<input type="checkbox"/> 0-20 % <input type="checkbox"/> 21-40 % <input type="checkbox"/> 41-60 % <input type="checkbox"/> 61-80 % <input type="checkbox"/> 81-100 %	<input type="checkbox"/> 0-20 % <input type="checkbox"/> 21-40 % <input type="checkbox"/> 41-60 % <input type="checkbox"/> 61-80 % <input type="checkbox"/> 81-100 %
6	Veuillez citer les <u>principaux</u> services fiscaux et non fiscaux accessibles au moyen de cette identité numérique approuvée : <i>Merci de ne pas dépasser 100 mots.</i>		

Structure et enregistrement de l'identité numérique

Merci de répondre à cette section en ayant à l'esprit ce que votre administration considère comme la principale identité numérique utilisée par les personnes physiques et les entreprises

		Personnes physiques	Entreprises
7	La solution d'identité numérique sous-jacente repose-t-elle sur le système national d'identification en vigueur ou s'agit-il d'un système complètement nouveau ? <i>Veillez choisir une seule réponse</i>	<input type="checkbox"/> Système national d'identification en vigueur <input type="checkbox"/> Système entièrement nouveau	<input type="checkbox"/> Système national d'identification en vigueur <input type="checkbox"/> Système entièrement nouveau
8	Un cadre sectoriel, international ou autre a-t-il été adopté pour concevoir la solution d'identité numérique ?	<input type="checkbox"/> Oui, pour l'ensemble de la solution d'IN <input type="checkbox"/> Oui, pour certaines parties de la solution d'IN <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui, pour l'ensemble de la solution d'IN <input type="checkbox"/> Oui, pour certaines parties de la solution d'IN <input type="checkbox"/> Non
9	Si vous répondez par l'affirmative à la Q8, merci d'indiquer quel cadre a été utilisé ?	<input type="checkbox"/> Le Règlement (UE) « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014 <input type="checkbox"/> Le référentiel du NIST – SP 800-63 (US National Institute of Standards and Technology (NIST)) <input type="checkbox"/> Autre, merci de le décrire en moins de 50 mots :	<input type="checkbox"/> Le Règlement (UE) « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014 <input type="checkbox"/> Le référentiel du NIST – SP 800-63 (US National Institute of Standards and Technology (NIST)) <input type="checkbox"/> Autre, merci de le décrire en moins de 50 mots :
10	La solution d'identification numérique permet-elle une interaction avec les systèmes d'identification étrangers ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
10.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la Q10, merci de préciser si :	<input type="checkbox"/> C'est possible en théorie <input type="checkbox"/> C'est déjà le cas en pratique	<input type="checkbox"/> C'est possible en théorie <input type="checkbox"/> C'est déjà le cas en pratique

11	<p>Quelles sont les données minimums requises pour établir l'identité numérique ? <i>Merci de préciser les informations requises pour les personnes physiques et les entreprises</i></p>	<input type="checkbox"/> Numéro d'identification unique délivré par une administration ou un organisme agréé par l'État <input type="checkbox"/> Nom <input type="checkbox"/> Lieu de naissance <input type="checkbox"/> Date de naissance <input type="checkbox"/> Adresse <input type="checkbox"/> Documents délivrés par l'administration, par exemple permis de conduire ou certificat de naissance <input type="checkbox"/> Informations biométriques, par exemple empreintes digitales, empreintes vocales, traits du visage, image de la rétine <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser :	<input type="checkbox"/> Numéro(s) d'identification unique(s) délivré(s) par une administration ou un organisme agréé par l'État <input type="checkbox"/> Nom <input type="checkbox"/> Date de constitution <input type="checkbox"/> Adresse <input type="checkbox"/> Informations sur le(s) mandataire(s) <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser :
12	L'identité numérique est-elle créée automatiquement ou sur demande ?	<input type="checkbox"/> Automatiquement <input type="checkbox"/> Sur demande	<input type="checkbox"/> Automatiquement <input type="checkbox"/> Sur demande
12.1	Un rendez-vous est-il nécessaire pour finaliser la procédure de délivrance de l'identité numérique ?	<input type="checkbox"/> Toujours, en personne <input type="checkbox"/> Toujours, à distance <input type="checkbox"/> Parfois, en personne <input type="checkbox"/> Parfois, à distance <input type="checkbox"/> Jamais	<input type="checkbox"/> Toujours, en personne <input type="checkbox"/> Toujours, à distance <input type="checkbox"/> Parfois, en personne <input type="checkbox"/> Parfois, à distance <input type="checkbox"/> Jamais
12.2	Est-il possible pour des personnes physiques ne disposant pas de document d'identité ou de certificat de naissance de se voir délivrer une identité numérique à des fins fiscales ?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Pas encore, mais c'est envisagé dans le cadre d'un programme national d'inclusion numérique <input type="checkbox"/> Oui, par l'intermédiaire de services publics nationaux et de moyens d'identification spécifiques (pour les réfugiés, par exemple) <input type="checkbox"/> Oui, par l'intermédiaire de moyens d'identification privés (cartes bancaires, par exemple) <input type="checkbox"/> Oui, par des services spécifiques de l'administration fiscale	
Authentification			
13	Une méthode d'authentification est-elle appliquée pour vérifier l'identité numérique utilisée en ligne ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
13.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la Q13, merci d'indiquer quels types de méthodes d'authentification sont utilisés par	<input type="checkbox"/> Authentification par mot de passe <input type="checkbox"/> Application mobile <input type="checkbox"/> Reconnaissance faciale	<input type="checkbox"/> Carte d'identité <input type="checkbox"/> Reconnaissance vocale <input type="checkbox"/> Scanner rétinien

	<p>vosre administration fiscale ? <i>Merci de sélectionner toutes les réponses pertinentes :</i></p>	<input type="checkbox"/> Empreinte digitale méthodes	<input type="checkbox"/> Authentification par plusieurs
13.2	<p><i>Veillez répondre à la question suivante si vous avez indiqué à la Q13.1 que votre administration utilisait plus d'une méthode d'authentification</i> Votre administration applique-t-elle différentes méthodes d'authentification en fonction du niveau de sécurité exigé pour certains types d'échanges (consulter des informations ou modifier des informations, par exemple) ?</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
13.2.1	<p>Si vous avez répondu par l'affirmative à la Q13.2, merci de préciser en moins de 100 mots :</p>		
14	<p>Lors de l'utilisation de services numériques, votre administration peut-elle être amenée, en application de la législation ou de la réglementation en vigueur, à exiger une validation formelle de la part des contribuables (confirmant l'exactitude des informations, par exemple) ?</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
14.1	<p>Si vous avez répondu par l'affirmative à la Q14, veuillez indiquer le type de possibilités qui s'offrent aux contribuables pour procéder à cette validation formelle : <i>En cas de différentes possibilités pour différentes situations, veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes</i></p> <p><i>Remarque : avant la numérisation, cette validation formelle consistait éventuellement en une signature manuscrite.</i></p>	<input type="checkbox"/> Cocher une case <input type="checkbox"/> Nouvelle validation de l'identité numérique <input type="checkbox"/> Signature numérique, par exemple une image scannée d'une signature manuscrite, une signature sur pavé tactile ou une signature sur écran à l'aide du curseur ou d'un stylo électronique <input type="checkbox"/> Signature biométrique au moyen d'un logiciel de reconnaissance de signature, qui enregistre la pression, les traits, la vitesse d'écriture, etc. <input type="checkbox"/> Signature numérique fondée sur un certificat numérique délivré par un organisme de certification	
Autorisation			
15	<p>Votre administration permet-elle aux contribuables d'autoriser un tiers à accéder aux services numériques sécurisés ?</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
15.1	<p>Si vous avez répondu par l'affirmative à la Q15, l'autorisation peut-elle être accordée à une personne physique désignée ou à une entité ? <i>Merci de sélectionner toutes les réponses pertinentes :</i></p>	<input type="checkbox"/> Personnes physique désignée	<input type="checkbox"/> Une entité

15.2	Si vous avez répondu par l'affirmative à la Q15, le tiers est en mesure de représenter : <i>Merci de sélectionner toutes les réponses pertinentes :</i>	<input type="checkbox"/> Une entreprise	<input type="checkbox"/> D'autres personnes physiques
15.3	Si vous avez répondu par l'affirmative à la Q15, veuillez décrire en moins de 100 mots comment votre administration s'assure que le tiers désigné est habilité à représenter le contribuable concerné :		
Innovation			
16	S'agissant de la principale identité numérique utilisée par vos contribuables, la solution sous-jacente fait-elle appel à de nouvelles technologies ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
16.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la Q16, merci d'indiquer quelles sont les technologies utilisées :	<input type="checkbox"/> Chaîne de blocs <input type="checkbox"/> Identité auto-souveraine (<i>les personnes physiques contrôlent leur identité numérique</i>) <input type="checkbox"/> Solution de portefeuille d'identité numérique (<i>solution pour stocker et gérer sous forme électronique les données d'identité et les documents officiels</i>) <input type="checkbox"/> Intelligence artificielle <input type="checkbox"/> Autre, Merci de préciser en moins de 50 mots :	
17	Souhaitez-vous attirer l'attention sur d'autres utilisations innovantes de l'identité numérique au sein de votre administration ou de l'ensemble des administrations ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
17.1	Si oui, veuillez préciser en moins de 100 mots :		

Partie B. Points de contact avec les contribuables

La montée en puissance du numérique permettra aux administrations fiscales d'améliorer les points de contact avec les contribuables ou d'en créer de nouveaux. Ces dernières années, plusieurs administrations fiscales membres du FAI ont mis en place de nouveaux services électroniques, comme des [espaces personnels intégrés](#), des [applications mobiles](#), ou des [boîtes aux lettres numériques](#). Le recours aux technologies innovantes, comme l'intelligence artificielle (IA), permet désormais, d'étendre plus avant ces services. À titre d'exemple, la liste des membres du FAI qui utilisent l'intelligence artificielle ou qui ont recours à des assistants virtuels peut être consultée sur [cette page](#).

Dans le cadre de ce processus, les administrations fiscales doivent posséder une compréhension solide des attentes des administrés, qui peuvent évoluer dans le temps et varier sensiblement selon le profil des contribuables et des parties prenantes. Bien que de nombreuses administrations évaluent déjà la satisfaction des contribuables et des intermédiaires (voir [cette page](#)), il est important, au-delà de la satisfaction globale à l'égard de l'administration, de s'intéresser à l'expérience client concernant différents points de contact.

Les points de contact peuvent aussi être intégrés dans les systèmes naturels des contribuables, ce qui leur offre une expérience fluide, grâce à une intégration de la fiscalité dans le quotidien des particuliers comme des entreprises. Les échanges entre les contribuables et leur administration fiscale s'en trouvent ainsi profondément transformés. Les interfaces de programmation d'applications, ou API, constituent des vecteurs essentiels de cette intégration, en ceci qu'elles permettent une connectivité numérique, mais sans accès direct, entre des outils développés par des tiers et les systèmes des administrations fiscales.

La présente section de l'enquête est centrée sur les points de contact avec les contribuables. Premièrement, elle s'intéresse aux services en ligne fournis par les administrations fiscales et à l'utilisation qui est faite des technologies innovantes dans ce cadre. Deuxièmement, elle vise à déterminer si les administrations fiscales évaluent l'expérience des contribuables qui ont recours aux services en ligne. Enfin, elle examine la question de l'intégration des services de l'administration au sein des systèmes naturels des contribuables et les moyens utilisés à cette fin.

Services en ligne				
18	<i>Veillez indiquer, parmi les catégories d'interactions suivantes, celles pour lesquelles votre administration propose des services en ligne. Merci de fournir une réponse pour chacun des trois catégories d'impôt (impôt sur le revenu des personnes physiques (IRPP), impôt sur les bénéfices des sociétés (IS) et taxe sur la valeur ajoutée (TVA), et de répondre aux questions supplémentaires posées pour les cinq premiers types d'interactions.</i>	IRPP	IS	TVA
18.1	<ul style="list-style-type: none"> • Identification fiscale 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.1.1	<ul style="list-style-type: none"> – L'identification fiscale fait partie d'un processus plus vaste d'enregistrement. Autrement dit, elle s'intègre automatiquement dans la procédure d'enregistrement d'une personne physique ou d'une personne morale. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18.1.2	– Lorsque les critères prédéfinis sont remplis, le déclarant reçoit une réponse automatique, sans que l'attribution du numéro d'identification fiscale ne donne lieu à une intervention humaine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.2	• Dépôt des déclarations fiscales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.2.1	– Lorsque les critères prédéfinis sont remplis, les déclarations sont traitées automatiquement et l'avis d'imposition est adressé au contribuable (sans aucune intervention humaine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.3	• Paiement des impôts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.3.1	– Le paiement des impôts s'effectue <i>via</i> un portail global de paiement en ligne proposé par l'administration, autrement dit d'un service de paiement en ligne permettant aux contribuables d'acquitter les taxes et redevances prélevées par l'État.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.3.2	– Les paiements sont traités instantanément et pris en compte dans le solde accessible au contribuable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.4	• Demande de report de délais (déclaration et paiement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.4.1	– Lorsque les critères prédéfinis sont remplis, le demandeur reçoit une réponse automatique, ne nécessitant pas d'intervention humaine, lui indiquant si sa demande de report de délais a été acceptée ou rejetée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.5	• Demande de facilités de paiement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.5.1	– Lorsque les critères prédéfinis sont remplis, le demandeur reçoit une réponse automatique, ne nécessitant pas d'intervention humaine, lui indiquant si sa demande de facilités de paiement a été acceptée ou rejetée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.6	• Demandes confidentielles du contribuable dans un environnement sécurisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.7	• Dépôt de réclamations fiscales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.8	• Traitement de la correspondance, comme les requêtes, les déclarations, les documents envoyés par l'administration, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.9	• Téléchargement de fichiers de données sur le serveur de l'administration fiscale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Votre administration propose-t-elle des solutions spécifiques pour les personnes qui ne disposent pas d'un accès en ligne ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
20	Votre administration veille-t-elle à ce que ses services en ligne soient accessibles à un large éventail d'utilisateurs, y compris ceux atteints de déficiences visuelles, auditives, motrices ou cognitives ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
20.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 20; votre administration mesure-t-elle la qualité de	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		

	l'offre de services telle qu'elle est perçue par les contribuables concernés ?		
21	Votre administration propose-t-elle aux contribuables d'échanger avec des assistants virtuels; comme des robots ou chatbots ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
21.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 21, veuillez indiquer si le fonctionnement de ce/ces assistant(s) virtuel(s) : <i>Merci de sélectionner toutes les réponses pertinentes.</i>	<input type="checkbox"/> est fondé sur l'application de règles, autrement dit si les échanges avec les contribuables suivent un ensemble de règles préalablement programmées <input type="checkbox"/> fait appel à l'intelligence artificielle (IA) lors des échanges avec les contribuables	
21.2	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 21, veuillez indiquer le pourcentage (estimé) de questions résolues dès le premier échange avec le(s) assistant(s) virtuel(s) ?		%
22	Votre administration fait-elle appel à l'IA (en dehors des assistants virtuels) lors de ses échanges avec les contribuables ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
22.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 22, veuillez expliquer en 100 mots maximum pour quel type d'échanges est utilisée l'IA et le rôle joué par celle-ci dans ce processus :		
23	Votre administration a-t-elle recours à des systèmes semi automatisés (autres que les assistants virtuels) lors des échanges avec les contribuables ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
23.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 23, veuillez expliquer en 100 mots maximum pour quel type d'échanges sont utilisés les systèmes semi automatisés :		
Évaluation de l'expérience du contribuable			
24	Votre administration évalue-t-elle l'expérience des contribuables qui utilisent es services en ligne ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
24.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 24, veuillez indiquer comment est évaluée l'expérience du contribuable :	<input type="checkbox"/> Enquêtes utilisateurs <input type="checkbox"/> Analytique web <input type="checkbox"/> Autres, veuillez expliquer en 50 mots au maximum :	<input type="checkbox"/> Canaux de retour d'information <input type="checkbox"/> Entretiens <input type="checkbox"/> Tests

Création de progiciels à destination des contribuables				
25	Votre administration crée-t-elle des progiciels pour aider les contribuables à remplir leurs obligations fiscales (logiciels de comptabilité ou de tenue des comptes, solutions de facturation ou d'aide à la déclaration fiscale, par exemple) ? <i>Veillez noter qu'il peut s'agir de progiciels à destination des ordinateurs de bureau ou des appareils mobiles.</i>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
26	Votre administration participe-t-elle au développement de progiciels avec des tiers ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
27	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 25, veuillez expliquer en 100 mots maximum le type de progiciels fourni ou co-développé :			
Intégration des échanges fiscaux au sein de systèmes tiers				
28	Votre administration développe-t-elle des API ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
28.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 28, votre administration propose-t-elle une bibliothèque d'API en accès libre en vue d'une utilisation par des tiers ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
28.2	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 28, votre administration participe-t-elle au développement d'API avec des tiers ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
28.3	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 28, veuillez indiquer, parmi les catégories suivantes, celles pour lesquelles votre administration a publié des API permettant à des tiers d'intégrer les échanges correspondants dans leurs produits : Merci de fournir une réponse pour chacun des trois types d'impôts.	IRPP	IS	TVA
28.3.1	Identification fiscale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.2	Dépôt des déclarations fiscales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.3	Paiement des impôts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.4	Demande de report de délais (déclaration et paiement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.5	Demande de facilités de paiement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.6	Demandes confidentielles du contribuable dans un environnement sécurisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.7	Dépôt de réclamations fiscales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.8	Traitement de la correspondance, comme les requêtes, les déclarations, les documents envoyés par	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	l'administration, etc.			
28.3.9	Téléchargement de fichiers de données sur le serveur de l'administration fiscale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.10	Autre, veuillez expliquer brièvement en 100 mots maximum :			

Partie c : gestion des données

À l'heure actuelle, l'administration de l'impôt consiste, fondamentalement, en une opération de traitement des données qui dépend fortement de la disponibilité et de la qualité de ces dernières. Avec la montée en puissance du numérique, de plus en plus de données de nature fiscale, fournies par les contribuables et des tierces parties, sont collectées et utilisées pour améliorer l'efficacité et la rapidité des procédures d'administration de l'impôt, de même que pour faciliter la mise à disposition de nouveaux services.

La collecte des données va désormais au-delà des processus traditionnels, avec la mise en place de systèmes de communication d'informations qui requièrent le transfert électronique, parfois en temps réel, des principaux documents des contribuables, comme les factures. En outre, dans de nombreuses juridictions, la communication de données tierces s'étend au-delà de celles fournies par les employeurs (systèmes de retenue à la source) pour couvrir celles provenant des intermédiaires financiers et d'autres parties prenantes, y compris dans le cadre du partage de données entre l'administration fiscale et d'autres pans de l'administration. Les informations relatives aux régimes de déclaration des revenus dans les juridictions membres du FAI peuvent être consultées ici : [revenus des résidents](#) et [revenus des non-résidents](#).

Fortes de toutes ces nouvelles données, les administrations fiscales introduisent de nouveaux services, comme, par exemple, la production de déclarations fiscales préremplies. De nombreuses administrations collectant les informations sur les salaires et traitements directement auprès des employeurs, la production de déclarations préremplies pour l'impôt sur le revenu des personnes physiques (IRPP) est désormais courante dans un grand nombre de pays membres du FAI (voir [ici](#)). La mise à disposition de déclarations préremplies peut réduire sensiblement la charge de conformité pour les contribuables, et de nombreuses administrations cherchent désormais à y inclure des données sur les dépenses déductibles afin de permettre la production de déclarations entièrement préremplies pour l'IRPP. En outre, l'existence de systèmes de facturation électronique permet désormais aux administrations fiscales d'envisager l'utilisation de déclarations préremplies non seulement pour l'IRPP, mais aussi pour l'impôt sur les bénéfices des sociétés (déclarations entièrement préremplies) et la taxe sur la valeur ajoutée.

Pour tirer au mieux parti de la valeur des données dont elles disposent, les administrations fiscales doivent par ailleurs s'interroger sur la manière de les échanger efficacement avec d'autres organismes et partenaires de l'écosystème. Elles doivent également déterminer comment analyser au mieux les données et, sachant que de nombreuses administrations font déjà appel à des experts en données et en analytique (voir [ici](#)), il leur est essentiel de disposer des capacités en mégadonnées, ainsi que des ressources humaines, compétences et infrastructures nécessaires pour réussir dans ce domaine.

La présente section de l'enquête s'intéresse à toutes ces questions, et couvre la collecte et l'utilisation des données, les accords de partage de données, ainsi que les structures de gouvernance des données. Elle porte également sur l'analytique des données et l'utilisation de solutions innovantes pour étayer ou renforcer les capacités ou les activités de gestion des données.

Normes relatives aux données

29	Votre administration exige-t-elle l'utilisation de normes sectorielles reconnues pour :		
29.1	• l'échange de données avec l'administration ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
29.2	• la tenue des livres comptables ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Collecte des données			
		des contribuables <i>via</i> leurs systèmes d'entreprise (au-delà des systèmes de retenue à la source	des tiers, comme les institutions financières, les compagnies d'assurance et les agences de santé, etc.
30	Votre administration reçoit-elle directement des données :	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 30, veuillez répondre aux questions suivantes :		
30.1	Certaines données peuvent-elles être envoyées automatiquement à l'administration, de machine à machine, sans nécessiter d'intervention humaine ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
30.2	Certaines données peuvent-elles être téléchargées manuellement sur les serveurs de l'administration par l'intermédiaire d'interfaces dédiées ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
31	Les systèmes informatiques de votre administration peuvent-ils habituellement accéder aux systèmes naturels des contribuables, aux fins par exemple d'évaluer les risques ou de déterminer le montant de l'impôt dû.		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
31.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 31, veuillez expliquer en 100 mots maximum, en précisant notamment s'il s'agit d'une obligation légale ou si le consentement du contribuable est requis.		
32	Certaines catégories de contribuables sont-elles tenues de recourir à une solution de facturation électronique qui transfère les données à l'administration fiscale ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
33	Certaines catégories de contribuables sont-elles tenues d'utiliser des caisses enregistreuses en ligne qui transfèrent les données à l'administration fiscale ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Production de déclarations préremplies			
34		IRPP	IS
			TVA

	<p>Votre administration préremplit-elle automatiquement les déclarations fiscales à partir des données qu'elle collecte ? <i>Merci de sélectionner toutes les réponses pertinentes.</i></p>	<input type="checkbox"/> Oui, à partir des informations sur le revenu <input type="checkbox"/> Oui, à partir des informations sur les dépenses et allègements <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui, à partir des informations sur le revenu <input type="checkbox"/> Oui, à partir des informations sur les dépenses et allègements <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui, à partir des informations sur le revenu <input type="checkbox"/> Oui, à partir des informations sur les dépenses et allègements <input type="checkbox"/> Non
35	<p>Votre administration a-t-elle commencé à produire des déclarations fiscales entièrement préremplies ?</p>			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
35.1	<p>Si vous avez indiqué à la question 35 que votre administration préremplissait entièrement les déclarations fiscales, merci de préciser si votre juridiction simplifie à cette fin les règles fiscales :</p>			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
35.1.1	<p>Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 35.1, veuillez indiquer de quelle manière les règles fiscales ont été simplifiées.</p>	<input type="checkbox"/> Réduction du nombre d'allègements fiscaux/déductions imposables <input type="checkbox"/> Création de régimes fiscaux particuliers assortis de règles simplifiées pour le calcul du revenu <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser en 50 mots maximum :		
36	<p>Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 34 (pour l'un quelconque des trois types d'impôts), veuillez préciser si votre administration fiscale reçoit des données sur les revenus ou les dépenses qui sont utilisées pour préremplir les déclarations fiscales :</p>			
36.1	- de places de marché virtuelles (y compris dans le secteur de l'économie du partage et à la demande)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
36.2	- d'autres plateformes en ligne (négociation d'actions, monnaies, y compris cryptomonnaies, par exemple)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<p>Si oui, veuillez décrire le type de données sur les revenus et les dépenses reçues (50 mots maximum)</p>	
36.3	- des systèmes de comptabilité des contribuables	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<p>Si oui, veuillez décrire le type de données sur les revenus et les dépenses reçues (50 mots maximum)</p>	
36.4	- des systèmes de facturation électronique	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
36.5	- Caisses enregistreuses en ligne	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
36.6	- Autres organismes publics	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<p>Si oui, veuillez décrire le type de données sur les revenus et les dépenses reçues (50 mots maximum)</p>	
36.7	- d'organismes privés telles que les banques et les compagnies d'assurance	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<p>Si oui, veuillez décrire le type de données sur les revenus et les dépenses reçues (50 mots maximum)</p>	

36.8	- d'autres juridictions (en dehors des données reçus au titre de la NCD, de la loi FATCA et de la Directive relative à la coopération administrative (DAC)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Si oui, veuillez décrire le type de données sur les revenus et les dépenses reçues (50 mots maximum)
37	Votre administration enrichit-elle les systèmes naturels des contribuables avec des données spécifiques dans (en dehors des déclarations fiscales préremplies) ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Partage de données			
En interne			
38	Votre administration dispose-t-elle d'un système de gestion (gouvernance) des données d'entreprise permettant à l'ensemble de l'administration de consulter les informations sur les contribuables ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Avec d'autres pans de l'administration			
39	Votre administration partage-t-elle des données en masse avec d'autres organismes publics ou leur donne-t-elle directement accès à ces informations ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
39.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 39; veuillez préciser le type de données partagées (données sur le revenu, informations personnelles sur les contribuables) et les organismes publics destinataires (en 50 mots maximum)		
40	Votre administration reçoit-elle des données en masse de la part d'autres organismes publics ou a-t-elle directement accès aux informations détenues par d'autres organismes publics ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
40.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 40, veuillez préciser le type de données reçues (données sur le revenu, informations personnelles sur les contribuables) et les organismes publics dont elles proviennent (50 mots maximum)		
41	Des données communes à l'ensemble de l'administration ont-elles été mises en place dans votre juridiction ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
41.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 41, veuillez sélectionner le type de base de données :	<input type="checkbox"/> Registre de la population <input type="checkbox"/> Registre foncier <input type="checkbox"/> Registre des entreprises automobiles <input type="checkbox"/> Registre des véhicules <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser en 50 mots maximum	

Avec des organismes tiers non publics							
42	Votre administration partage-t-elle des données individuelles sur les contribuables avec des organismes tiers non publics <i>Merci de sélectionner toutes les réponses pertinentes.</i>		Employeurs	Agents chargés du prélèvement à la source*	Intermédiaires fiscaux**	Institutions financières	Autres
			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<p>* Agent chargé du prélèvement à la source : personne tenue par la loi de prélever l'impôt à la source. ** Intermédiaire fiscal : personne chargée de conseiller et d'aider les contribuables à remplir leurs obligations fiscales .</p>							
42.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 42, veuillez indiquer si le partage de données est :	automatique	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		initié par le contribuable	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
43	Votre administration communique-t-elle confidentiellement à des tiers des données anonymisées sur les contribuables à des fins d'analyse (et non pour diffusion générale) ?						<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
43.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 43, veuillez préciser en 100 mots maximum qui sont ces tiers et à quelles fins sont échangées les données.						
Gouvernance des données							
44	Votre administration						
44.1	- dispose-t-elle une stratégie intégrée de gestion des données ?						<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
44.2	- évalue-t-elle la qualité des données communiquées ?						<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
44.3	- a-t-elle mis en place un cadre d'utilisation éthique des données ?						<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
44.4	- contrôle-t-elle l'accès aux données utilisateurs et la sécurité de ces données ?						<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
44.5	- détecte-t-elle automatiquement les accès non autorisés ?						<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
44.6	- emploie-t-elle un responsable de la protection des données ?						<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
44.7	- dispose-t-elle d'une unité de cybersécurité ?						<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

44.8	- fait-elle appel à des externes pour vérifier la sécurité de ses systèmes ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
44.9	- recourt-elle à l'intelligence artificielle dans le cadre des processus de gouvernance des données ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
44.9.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 44.9, veuillez fournir une description (100 mots maximum) :	
Analyse de données		
45	Votre administration	
45.1	- dispose-t-elle de capacités en matière de données massives, ainsi que des ressources humaines, compétences et infrastructures nécessaires ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
45.2	- utilise-t-elle un outil d'informatique décisionnelle et de visualisation à l'échelle de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
45.3	- a-t-elle recours à l'analytique à des fins de prévention et de détection des fraudes en temps réel ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
46	Votre administration utilise-t-elle les données massives à des fins analytiques ?	
46.1	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 46, veuillez indiquer la finalité :	<input type="checkbox"/> Amélioration de la conformité des tendances <input type="checkbox"/> Prévisions stratégiques <input type="checkbox"/> Fourniture de nouveaux services <input type="checkbox"/> Identification <input type="checkbox"/> Prévisions de recettes <input type="checkbox"/> Autre
46.2	Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 46, merci de préciser si votre administration a recours à l'intelligence artificielle ou à l'apprentissage automatique dans le cadre de cette analyse.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Innovations		
47	Des solutions / technologies innovantes ont-elles été mises en place par votre administration pour étayer ou renforcer les capacités ou les activités de gestion des données (DataOps, utilisation de l'intelligence artificielle ou de l'automatisation, par exemple) ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
47.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 47, veuillez préciser en 100 mots maximum :	

Partie D : Administration et application des règles fiscales

Actuellement, l'administration et l'application des règles fiscales reposent essentiellement sur des processus pilotés ou accompagnés par l'administration fiscale. Ces processus comportent en général un certain nombre d'étapes, notamment :

- La fourniture d'informations portant sur le respect de la législation fiscale et les délais (cette communication pouvant emprunter divers canaux : sites internet, échanges directs avec les contribuables, agents du fisc, etc.) ;
- L'utilisation de formulaires papier et électroniques nécessitant la saisie par le contribuable de renseignements fiscaux spécifiques le concernant (à des fins d'enregistrement, de déclaration, etc.) ; et
- La bonne exécution de la procédure correspondante par l'administration (par exemple, l'enregistrement du contribuable, le calcul du montant final de l'impôt à payer, la réception des paiements, etc.).

La transformation numérique des administrations fiscales aura cependant une incidence sur l'administration des règles fiscales. Les administrations fiscales devront de plus en plus souvent fournir aux contribuables plus de précisions sur les règles techniques, ainsi que les informations qui leur sont nécessaires pour imbriquer certains processus fiscaux dans leurs systèmes naturels. L'essentiel des données restent ainsi stockées dans les systèmes des contribuables, et les processus d'assurance s'appliquent au système lui-même plutôt qu'au traitement des données sous-jacentes par l'administration.

Cette section vise à donner un aperçu de la façon dont les services fiscaux utilisent la technologie aux fins de l'administration des règles fiscales. Elle aborde notamment la question de la conversion des règles fiscales dans un format lisible par machine, l'élaboration de cadres d'assurance permettant aux tiers d'intégrer les règles fiscales dans leurs progiciels, ainsi que l'utilisation de l'intelligence artificielle et d'autres innovations dans ce domaine.

Conversion de la législation et des règles fiscales dans un format lisible par machine		
48	Dans votre juridiction, avez-vous converti la législation et les règles fiscales dans un format lisible par machine permettant une intégration dans les logiciels utilisés par les contribuables ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si vous avez répondu « oui » à la question 48,		
48.1	- Veuillez expliquer en 100 mots au maximum comment votre administration est parvenue à ce résultat (par exemple, les outils et méthodologies utilisés).	
48.2	- Avez-vous eu besoin de simplifier les règles et/ou la législation fiscales ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
48.3	- Veuillez expliquer en 100 mots au maximum comment votre administration	

	s'assure que les modifications futures de la législation et/ou des règles fiscales seront converties dans ce format.	
Cadre d'assurance		
49	Votre administration fiscale a-t-elle mis au point un cadre d'assurance permettant à des tiers d'intégrer les règles fiscales dans leurs progiciels, et de produire des résultats fondés sur ces règles qui sont acceptés par l'administration fiscale ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
49.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 49, veuillez expliquer en 100 mots au maximum comment le cadre est validé et mis en œuvre.	
49.2	Si vous avez répondu « non » à la question 49, veuillez indiquer comment votre administration s'assure que les progiciels commerciaux sont compatibles avec son propre système. <i>Merci de sélectionner toutes les réponses pertinentes.</i>	<input type="checkbox"/> L'administration fournit une documentation technique permettant aux éditeurs de logiciels de concevoir leurs produits. <input type="checkbox"/> L'administration impose aux éditeurs de logiciels de respecter un cycle de développement afin de satisfaire aux spécifications requises. <input type="checkbox"/> L'administration met en place des contrôles concernant l'autorisation et la validation des informations envoyées/reçues. <input type="checkbox"/> L'administration ne voit pas la nécessité de s'assurer de la compatibilité des progiciels commerciaux avec son propre système. <input type="checkbox"/> Autre, veuillez expliquer en 50 mots au maximum :
50	Votre administration publie-t-elle une liste des logiciels approuvés ou acceptés par ses services ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
50.1	Votre administration tient-elle à jour un registre des logiciels approuvés ou acceptés par ses services ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
50.1.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 50.1, ce registre est-il librement accessible ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
50.2	Si vous avez répondu « oui » à la question 50 et/ou à la question 50.1, veuillez préciser comment se déroule le processus d'approbation/d'acceptation des logiciels :	<input type="checkbox"/> Certification par l'administration <input type="checkbox"/> Certification par un autre organisme public <input type="checkbox"/> Approbation par l'administration d'un processus de certification mené par un organisme privé <input type="checkbox"/> Autre, veuillez expliquer en 50 mots au maximum :

Enregistrement/radiation automatique			
51	Votre administration procède-t-elle à l'enregistrement/radiation automatique des contribuables sur la base des données transmises par des tiers ?	Enregistrement des contribuables	Radiation des contribuables
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
52	Des parties prenantes extérieures, des plateformes par exemple, peuvent-elles enregistrer/radier automatiquement les contribuables ?	<input type="checkbox"/> Oui, sans le consentement du contribuable <input type="checkbox"/> Oui, uniquement avec le consentement du contribuable <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui, sans le consentement du contribuable <input type="checkbox"/> Oui, uniquement avec le consentement du contribuable <input type="checkbox"/> Non
Intelligence artificielle			
53	Votre administration a-t-elle recours à l'intelligence artificielle (IA) ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
53.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 53, veuillez sélectionner les principales applications :	<input type="checkbox"/> Transmission automatisée d'informations personnalisées aux parties prenantes <input type="checkbox"/> Assistants virtuels <input type="checkbox"/> Processus d'évaluation des risques <input type="checkbox"/> Détection des cas de fraude et d'évasion fiscales <input type="checkbox"/> Assistance des agents du fisc pour la prise de décisions administratives <input type="checkbox"/> Formulation de recommandations quant aux mesures à prendre <input type="checkbox"/> Prise de décisions administratives définitives <input type="checkbox"/> Règlement des différends <input type="checkbox"/> Assurer l'intégrité des systèmes et procédures de l'administration fiscale <input type="checkbox"/> Autre, veuillez expliquer en 50 mots au maximum :	
53.1.1	Si vous avez coché « Processus d'évaluation des risques » à la question 53.1, veuillez indiquer quelles catégories d'impôt sont concernées :	<input type="checkbox"/> IRPP <input type="checkbox"/> IS <input type="checkbox"/> TVA	
53.1.2	Si vous avez coché « Règlement des différends » à la question 53.1, veuillez indiquer quelles catégories d'impôt sont concernées :	<input type="checkbox"/> IRPP <input type="checkbox"/> IS <input type="checkbox"/> TVA	

53.2	Si vous avez répondu « oui » à la question 53, veuillez indiquer si des restrictions s'appliquent à l'utilisation de l'IA (par exemple, en matière de prise de décision définitive) :	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
53.2.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 53.2, veuillez fournir une description succincte en 50 mots au maximum :	
53.3	Si vous avez répondu « oui » à la question 53, votre administration fiscale a-t-elle mis en place un cadre déontologique concernant les applications de l'IA ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
53.4	Si vous avez répondu « oui » à la question 53, veuillez expliquer en 50 mots au maximum comment votre administration s'assure que les décisions de l'IA sont libres de tout parti pris (par exemple, test des algorithmes d'IA ou examen du code source afin de repérer d'éventuels biais humains) :	
Innovation		
54	Votre administration a-t-elle mis en place des systèmes permettant de détecter les erreurs ou les incohérences entachant les données transmises par les parties prenantes au moment de leur réception par ses services ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
55	Le système informatique de votre administration permet-il aux contribuables ou aux entreprises de tester en amont différents scénarios de traitement fiscal afin d'éclairer leur processus de décision et d'estimer le montant de l'impôt dû ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
56	Votre administration a-t-elle recours à la technologie des registres distribués, comme les chaînes de blocs, dans le cadre de ses procédures fiscales ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
56.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 56, votre administration a-t-elle recours à des contrats intelligents intégrés à la technologie des registres distribués ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
57	Votre administration communique-t-elle automatiquement des informations à des tiers sur la situation fiscale individuelle des contribuables lorsque celle-ci évolue afin de faciliter le prélèvement des impôts à la source ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
57.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 57, veuillez indiquer quels sont les tiers destinataires de ces informations (50 mots au maximum) :	
57.2	Si vous avez répondu « oui » à la question 57, ces tiers calculent-ils le montant de l'impôt retenu à la source sur la base d'un taux forfaitaire ou en prenant en compte la situation fiscale du contribuable dans son ensemble ?	<input type="checkbox"/> Montant de l'impôt retenu à la source calculé sur la base d'un taux d'imposition forfaitaire <input type="checkbox"/> Montant de l'impôt retenu à la source calculé en prenant en compte la situation fiscale dans son ensemble

57.3	Si vous avez répondu « oui » à la question 57, veuillez indiquer si le prélèvement à la source résulte de dispositions législatives ou d'accords volontaires :	<input type="checkbox"/> Dispositions législatives <input type="checkbox"/> Accords volontaires
58	D'autres innovations ont-elles été mises en œuvre dans ce domaine, et votre administration souhaite-t-elle les porter à l'attention d'autres administrations ? Veuillez expliquer en 100 mots au maximum :	

Partie E : Généralités

La nature de la transformation numérique nécessite une intégration des systèmes et des processus entre les secteurs public et privé, ainsi qu'à l'échelle internationale. La complexité et l'importance des investissements qu'il convient de réaliser dans les ressources appellent une approche stratégique et une forme de gouvernance structurée afin que la transformation numérique soit un succès. Cette section de l'enquête traite de ces deux aspects.

Elle s'intéresse en outre à la manière dont les administrations recensent les compétences futures dont elles auront besoin pour assurer la réussite de la transformation numérique. Si de nombreuses administrations ont déjà indiqué qu'elles évaluaient les besoins actuels et futurs en matière de capacités (voir [ici](#)), cette section entre dans le détail, et s'intéresse plus particulièrement à cette question sous l'angle de la transformation numérique.

Pour finir, il est demandé aux administrations de fournir des informations sur le développement d'une culture numérique au sein de leurs services, ainsi que sur la participation des parties prenantes internes et externes.

Stratégie		
59	Votre administration a-t-elle mis au point une stratégie de transformation numérique ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non, aller directement à la question 60
Si vous avez répondu « oui » à la question 59 :		
59.1	Veillez indiquer la temporalité de cette stratégie :	<input type="checkbox"/> Moins de 3 ans <input type="checkbox"/> De 3 à 5 ans <input type="checkbox"/> Plus de 5 ans
59.2	Toutes les principales parties prenantes internes, y compris l'équipe dirigeante et les domaines fonctionnels concernés, ont-elles participé à l'élaboration de la stratégie ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
59.3	Des contributions de parties prenantes externes, telles que d'autres administrations, des responsables de la politique fiscale, des associations et représentants de contribuables, ont-elles été sollicitées ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
59.4	Au cours du processus d'élaboration de la stratégie, votre administration a-t-elle eu recours à des analyses et à l'exploitation de données pour prévoir différents scénarios ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
59.5	Votre administration suit-elle les progrès accomplis au regard de la stratégie de transformation numérique ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
59.5.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 59.5, veuillez expliquer en 100 mots au maximum comment votre administration mesure les progrès accomplis :	
60	Une stratégie globale de transformation numérique a-t-elle été mise en œuvre par les autorités de votre pays ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

60.1	Si vous avez répondu « oui » aux questions 59 et 60, la stratégie de transformation numérique de votre administration est-elle alignée sur la stratégie nationale ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Gouvernance		
61	Votre administration a-t-elle mis en place un organe de gouvernance au niveau de la direction afin de superviser le processus de transformation numérique ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
61.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 61, les parties prenantes externes occupent-elles des fonctions officielles au sein de l'organe de gouvernance, par exemple en qualité d'administrateurs non dirigeants, de conseillers ou d'observateurs ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
61.1.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 61.1, veuillez préciser de quelles organisations sont issues ces parties prenantes externes :	<input type="checkbox"/> Autres administrations <input type="checkbox"/> Secteur privé <input type="checkbox"/> Société civile <input type="checkbox"/> Autre, veuillez expliquer en 50 mots au maximum :
62	Votre administration a-t-elle affecté des financements au processus de transition vers une administration fiscale numérique ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
63	Votre administration a-t-elle adopté des programmes et des plans destinés à faciliter la transition vers une administration fiscale numérique ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
64	Existe-t-il au sein de votre administration des fonctions/postes chargés de la gestion et du pilotage des travaux relatifs à la transformation numérique, comme un directeur de la transformation numérique ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
65	Existe-t-il dans votre pays une approche concertée à l'échelle de l'administration dans son ensemble au regard de la gouvernance de la transformation numérique ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
65.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 65, votre administration est-elle directement représentée au sein des structures de gouvernance ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Compétences		
66	Votre administration a-t-elle identifié ses besoins en compétences pour réussir la transformation numérique ?	<input type="checkbox"/> Oui, à l'échelle de l'administration <input type="checkbox"/> Oui, pour certains services de l'administration <input type="checkbox"/> Non (aller directement à la question 67)
	Si vous avez répondu « oui » à la question 66 :	
66.1	Veuillez expliquer en 50 mots au maximum les besoins futurs en compétences de votre	

	administration :	
66.2	Votre administration a-t-elle cartographié les compétences actuelles de ses agents au regard de ses besoins futurs ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non, aller directement à la question 66.3
	Si vous avez répondu « oui » à la question 66.2 :	
66.2.1	Cette cartographie des compétences s'étend-elle sur plusieurs années ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
66.2.2	La cartographie est-elle régulièrement réexaminée ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
66.2.3	La stratégie globale de votre administration en matière de ressources humaines prend-elle en compte les résultats de cette cartographie ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
66.3	Un prestataire externe, tel qu'un cabinet de conseil, a-t-il effectué :	
66.3.1	<ul style="list-style-type: none"> Le recensement des besoins futurs en compétences ? 	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
66.3.2	<ul style="list-style-type: none"> La cartographie des compétences actuelles des agents ? 	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
66.4	Avez-vous collaboré avec d'autres organismes publics ou partenaires extérieurs (par exemple, des universités) sur :	
66.4.1	<ul style="list-style-type: none"> L'amélioration des compétences des agents nécessaires pour accompagner la transformation numérique ? 	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
66.4.2	<ul style="list-style-type: none"> La constitution d'un éventuel vivier de talents pour accompagner la transformation numérique ? 	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Culture de la participation du personnel		
67	Votre administration a-t-elle élaboré une stratégie en vue de développer une culture numérique* au sein de l'administration ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	* Culture numérique : Une culture dans laquelle les attentes des contribuables et des autres parties prenantes en matière de numérique sont comprises et prises en compte par le personnel ; les nouveaux services sont axés sur la demande, innovants et créés en tenant compte des synergies interfonctionnelles potentielles ; et les projets sont gérés de manière agile.	
67.1	Si vous avez répondu « oui » à la question 67, veuillez préciser en 100 mots au maximum :	
68	Votre administration communique-t-elle sur sa stratégie de transformation numérique ou les changements auprès de tous les agents afin qu'ils comprennent leurs rôles et responsabilités respectifs ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

69	Votre administration dialogue-t-elle régulièrement avec les agents et les autres parties prenantes sur la stratégie de transformation numérique, sa mise en œuvre et les progrès accomplis ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
----	--	---