

Utiliser les technologies numériques pour améliorer le recouvrement des impôts – le cas du Togo

Dorothy Kang'oro, Fidele Ngerero et Ignatius Odongo

Résumé du document no.31 sur l'administration fiscale en Afrique

La numérisation croissante des économies africaines au cours de la dernière décennie et la diffusion de l'argent mobile et des services financiers numériques (SFN) présentent des opportunités et des défis pour les administrations fiscales en Afrique. En principe, l'utilisation des technologies numériques et le recours accru aux SFN permettent d'accéder à de nouvelles données numérisées, d'accroître la transparence et d'améliorer l'expérience des contribuables. Cependant, des études montrent que les administrations fiscales sont confrontées à d'importants défis quant à la meilleure façon de développer leur capacité à utiliser les données numérisées et à réaligner leurs opérations et leurs compétences sur les nouveaux modèles d'exploitation numérisés.

Cette note d'information est issue d'une étude qualitative menée au Togo, portant sur la transformation numérique de l'Office Togolais des Recettes (OTR). En 2014, l'OTR a commencé à investir dans les technologies numériques - y compris les services de paiement électronique des impôts, tels que T-Money et Flooz, qui ont été développés avec des entreprises de télécommunications et des banques. Nous analysons des données qualitatives provenant d'entretiens avec des informateurs clés (EIC) et de groupes de discussion (GD), ainsi que des données quantitatives triangulées émanant d'enquêtes en ligne auprès des contribuables et du personnel de l'OTR. Cent quarante employés de l'OTR ont pris part à l'enquête auprès de l'OTR et 162 contribuables ont répondu à l'enquête en ligne. Nous identifions les variables indépendantes et les moteurs qui sont essentiels pour atteindre les objectifs de l'OTR en matière de mise en œuvre des technologies numériques et des SFN, ainsi que les variables dépendantes représentant les résultats liés aux objectifs de l'OTR. Notre modèle de régression évalue l'association entre les facteurs et les résultats, en les regroupant en résultats clés. Notre recherche indique que la transformation numérique a été bénéfique pour l'OTR et les contribuables, mais qu'il reste des défis à relever.

Réalisations

- Des déclarations et des paiements d'impôts plus rapides et plus simples. Plus de 93 % des contribuables interrogés reconnaissent que l'adoption des SFN a eu un effet favorable sur les déclarations d'impôts, en facilitant considérablement le dépôt des déclarations.
- Amélioration de la conformité des contribuables.
- Réduction des coûts de mise en conformité, grâce à

la diminution des frais de transport, de sécurité et de spécialistes fiscaux.

- Le respect des obligations fiscales par les contribuables est facilité par une déclaration et un paiement plus rapides et plus simples.
- Simplification pour les contribuables de la préparation et du dépôt de déclarations fiscales plus précises grâce à la validation automatisée et à la réduction des délais de traitement.
- Amélioration de la gestion et de l'enregistrement des données fiscales sur la plateforme de services en ligne, en particulier dans les grandes et moyennes entreprises, avec une conformité presque totale des déclarations de TVA.
- Amélioration de l'efficacité et de l'efficacé de la collecte des recettes fiscales.
- L'OTR et les contribuables considèrent que l'OTR est plus efficace en raison d'un traitement plus rapide, les données et les informations étant collectées par un seul canal, de l'automatisation de certains processus administratifs et de la réduction du recoupement et de la vérification des données.
- Ces gains d'efficacité n'ont pas permis de réduire les contrôles fiscaux, les recours ou les demandes de remboursement, car ceux-ci n'ont pas été entièrement numérisés. Les contribuables continuent de présenter des documents papier aux succursales de l'OTR lorsqu'ils font appel ou demandent des remboursements.
- Amélioration de la qualité des services aux contribuables - 56 % des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête auprès de l'OTR reconnaissent que les relations entre l'OTR et les autres parties prenantes se sont améliorées.
- L'augmentation des recettes fiscales au cours de la période étudiée peut s'expliquer en partie par l'amélioration de la conformité des contribuables et par une collecte plus efficace et plus efficiente des recettes fiscales. Elle est probablement due à la numérisation des processus et des technologies, plutôt qu'aux SFN.

Défis

- Les contribuables sont réticents à utiliser les plateformes de paiement en ligne et mobiles, et préfèrent utiliser les virements bancaires traditionnels et les chèques malgré le fait qu'ils déclarent leurs impôts en ligne - 54 % des paiements d'impôts en 2020 et 68 % en 2021 ont été

effectués par virement bancaire. Les grandes entreprises utilisent davantage les paiements en ligne, car elles ont accès à l'infrastructure, aux ordinateurs et à la connectivité nécessaires, et utilisent les services bancaires en ligne.

- Le service des douanes n'a pas encore mis en place de facilités de paiement en ligne.
- Le personnel de l'OTR a d'abord résisté aux changements en raison des nouvelles pratiques de travail. L'OTR a adopté une stratégie de sensibilisation et de communication ciblée pour encourager une plus grande acceptation.
- Faible connectivité à l'internet. Pour y remédier, l'OTR a mis en place des centres de service dotés de connexions stables et de personnel pour aider les contribuables ayant des difficultés à accéder aux plateformes numériques.

Des politiques qui favorisent et permettent l'utilisation des technologies numériques et des SFN

Les politiques qui ont favorisé l'adoption des technologies numériques et des SFN sont notamment les suivantes : mise à disposition d'une connectivité internet et d'une infrastructure technologique adéquates, et mise en place de centres de services dotés d'une alimentation électrique stable et d'un accès à internet pour les contribuables dans les zones à faible connectivité ; l'obligation pour les grandes et moyennes entreprises de déposer leurs déclarations d'impôts par le biais d'e-Services pour l'administration fiscale et toutes les procédures douanières.

Les contribuables doivent mettre en place une infrastructure, un équipement et un personnel qualifié adéquats au sein de leur organisation et l'OTR doit procéder à une évaluation approfondie des besoins avant de déployer les technologies numériques. L'OTR considère que sa stratégie de sensibilisation à la fiscalité et de gestion du changement a contribué à l'adoption de la numérisation – les contribuables estiment que le calendrier et la fréquence de ces actions pourraient être améliorés.

Recommandations

Les contribuables recommandent à l'OTR d'améliorer la plateforme e-Services afin de délivrer des reçus fiscaux immédiatement après le traitement des paiements et de permettre l'annulation instantanée de tout double paiement ou paiement excédentaire. Cela améliorerait la perception de la sécurité et créerait un climat de confiance. L'OTR devrait continuer à améliorer les plateformes pour les méthodes de paiement mobile Flooz et T-Money, car les petites et moyennes entreprises préfèrent les utiliser. Le personnel de l'OTR met l'accent sur le développement des ressources internes et la formation du personnel afin de disposer des compétences et des aptitudes nécessaires.

« L'étude indique que la transformation numérique a été bénéfique tant pour l'Office Togolais des Recettes que pour les contribuables, mais qu'il reste des défis à relever. »

Pour en savoir plus

Kang'oro, D., Ngerero, F. et Odongo, I. (2023) *Utiliser les technologies numériques pour améliorer le recouvrement des impôts – le cas du Togo*, Document no.31 sur l'administration fiscale en Afrique, Brighton : Institute of Development Studies, DOI : [10.19088/ICTD.2023.054](https://doi.org/10.19088/ICTD.2023.054)

Crédits

Dorothy Kang'oro est avocate spécialisée en fiscalité internationale et directrice associée d'Afrilaw, un cabinet juridique et fiscal basé en Afrique du Sud.

Fidele Ngerero est un spécialiste de la fiscalité internationale basé au Rwanda.

Ignatius Odongo est associé de recherche post-doctorale à la Regenesys Business School en Afrique du Sud.

Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les opinions ou les politiques de l'IDS, du gouvernement britannique, du gouvernement norvégien ou de la Fondation Bill & Melinda Gates.



L'ICTD est basé à l'Institut of Development Studies, Brighton BN1 9RE UK.



Ce résumé est distribué sous la licence **Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY)**, qui permet l'utilisation, la distribution et la reproduction sans restriction sur n'importe quel support, à condition que les auteurs originaux et la source soient crédités et que toute modification ou adaptation soit indiquée.

© Institute of Development Studies 2024.

Citation : Kang'oro, D.; Ngerero, F. and Odongo, I. (2024) *Utiliser les technologies numériques pour améliorer le recouvrement des impôts – le cas du Togo*, ICTD Résumé de Recherche numéro 105, Brighton: Institute of Development Studies, DOI : [10.19088/ICTD.2024.040](https://doi.org/10.19088/ICTD.2024.040)

L'ICTD est financé par

BILL & MELINDA GATES foundation



UK International Development
Partnership | Progress | Prosperity