

L'essentiel en bref

A l'heure où la Nouvelle Gestion Publique préconise de mieux adapter les produits des collectivités publiques aux besoins des citoyens, la Commission externe d'évaluation des politiques publiques (CEPP) a choisi d'analyser la qualité des prestations de l'Administration fiscale cantonale (AFC) en prenant l'avis des contribuables eux-mêmes (sondage), de fiduciaires et de taxateurs. Le canton de Vaud ayant été d'accord de financer un sondage similaire, il a été possible de procéder à des comparaisons. Voici, très brièvement, le résumé de nos résultats.

Une déclaration fiscale trop difficile à remplir

Chaque année, quelque 90'000 contribuables genevois remplissent eux-mêmes leur déclaration fiscale et consacrent en moyenne six heures de temps à cet effet. Invoquant notamment la complexité de la déclaration, plus de 125'000 contribuables préfèrent déléguer cette tâche, en général à des fiduciaires ou à des personnes rétribuées. Par ailleurs, notons qu'environ 50'000 salariés ne remplissent pas de déclaration, étant directement imposés à la source.

La qualité des contacts, une force de l'AFC

Le sondage révèle de bons résultats quant à la qualité des contacts et la clarté des réponses, aussi bien au téléphone qu'au guichet. L'AFC soutient parfaitement la comparaison avec d'autres prestataires de services qu'ils soient privés (banques, caisses-maladie) ou publics. Malgré de graves problèmes de fonctionnement interne liés au projet d'informatisation de la taxation (IAO), il est réjouissant d'observer que l'AFC a continué à soigner ses relations avec les contribuables et leurs mandataires. Les résultats sont moins favorables en ce qui concerne les temps d'attente au guichet et au téléphone ainsi que les délais de réponse aux requêtes écrites. Les contribuables genevois sont traités plus lentement que leurs homologues vaudois. Différents problèmes ont également été constatés en ce qui concerne la politique de communication. Ainsi, de nombreuses déductions possibles ne sont pas mentionnées dans le guide qui accompagne la déclaration. Près de 60% des répondants estiment d'ailleurs ne pas connaître l'ensemble des déductions auxquelles ils ont droit.

Un pourcentage d'erreurs préoccupant

Au sujet de la qualité du travail, près de 7% des contribuables constatent une ou plusieurs erreurs concernant leur déclaration, en moyenne annuelle. Parmi ces personnes, 16% ont

découvert des erreurs en leur faveur. Le taux annuel d'erreurs aux yeux des contribuables est presque deux fois plus élevé que dans le canton de Vaud. De manière générale, notre commission a été très impressionnée par les conséquences qui ont résulté du projet IAO mal adapté aux besoins de la taxation et dont la mise en oeuvre a été trop précipitée. Il est vrai qu'il a également mis à jour d'importants problèmes organisationnels préexistants. Si IAO a entraîné des retards pour les contribuables et d'importantes frustrations pour les taxateurs, ses effets quant à la qualité de la taxation doivent encore être analysés.

Une administration extrêmement compartimentée

De manière générale, l'opinion des contribuables et des fiduciaires sur les contacts personnels qu'ils ont avec des représentants de l'AFC est meilleure que leur image générale de l'organisation de cette administration. Il est étonnant de constater à quel point les problèmes de cloisonnement entre les services sont perçus à l'intérieur comme à l'extérieur de l'administration, non seulement par les spécialistes, mais également par une partie importante des contribuables. L'AFC est extrêmement compartimentée. Les taxateurs sont très spécialisés. Il y a des problèmes de classement. La circulation des dossiers est lente et difficile. Le contribuable n'a pas en face de lui une personne de référence, capable de traiter l'ensemble de ses problèmes et qui a la responsabilité de tout son dossier. Il doit souvent passer dans plusieurs services différents pour obtenir une réponse à ses questions.

Un sentiment d'inégalité de traitement parmi les contribuables

L'image d'impartialité de l'administration fiscale cantonale n'est pas assurée. Ainsi, trois quarts des personnes interrogées sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle certains contribuables bénéficient de privilèges. Paradoxalement, ce sentiment est particulièrement prononcé parmi les cadres et les hauts revenus.

Cinq recommandations

Notre commission est persuadée que les problèmes constatés ne proviennent pas du personnel de l'AFC, mais bien plutôt du système fiscal et du cloisonnement des services. Après avoir comparé différents systèmes de taxation et de perception, notre commission retient deux directions principales:

- ◆ **la mise à l'étude d'une généralisation de l'impôt à la source à tous les salariés**
- ◆ **des adaptations majeures au système actuel.**

La CEPP formule cinq recommandations. Exposées à la fin du présent rapport, elles visent, d'une part, à faciliter la tâche du contribuable et, d'autre part, à rendre le système fiscal genevois plus efficace. Une importante réorganisation de l'AFC s'avère nécessaire.