



Des services TVA sans dossiers

2012/20
04 | 06 | 2012



Ivan Van de Cloot
Chief Economist
Itinera Institute

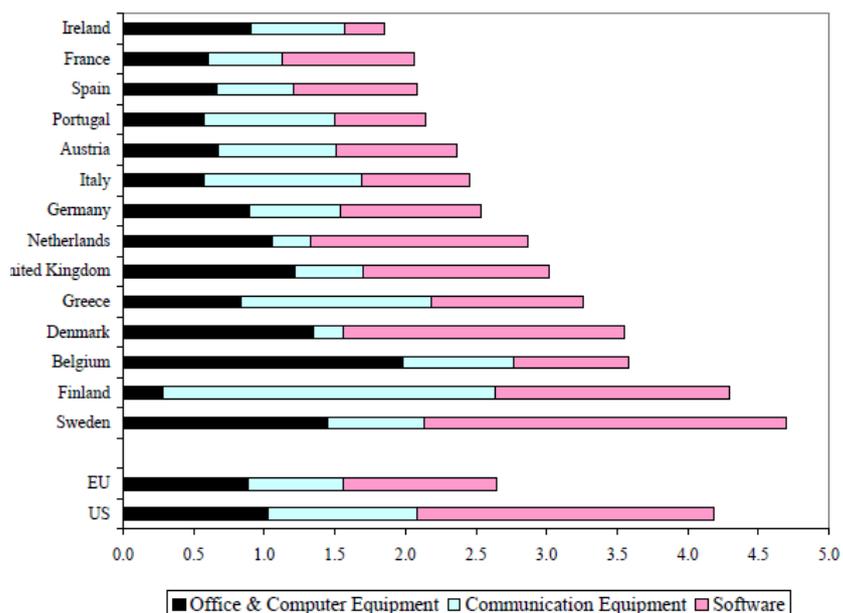
Comme cela a été révélé récemment, l'administration bruxelloise de la TVA n'est plus en mesure de consulter 70% de ses dossiers parce que les documents papier ont été transférés dans les centres de numérisation du fisc et que le programme permettant de les visualiser sous forme électronique ne fonctionne pas. De surcroît, il apparaît que le programme met dix minutes pour introduire un seul numéro de TVA. On pourra évidemment invoquer les maladies de jeunesse propres à l'introduction d'une nouvelle technologie.

Mais le fait que le problème persiste depuis le 31 janvier sans qu'une solution soit formulée est sans doute aussi révélateur d'une capacité de réaction insuffisante pour retrouver le contrôle de la situation. Il n'est pas anodin, en effet, d'entendre des fonctionnaires expliquer qu'ils doivent se tourner les pouces depuis trois mois. Le préjudice qui en résulte pour la société prend rapidement des proportions considérables. Singulièrement, dans le cas présent, ce sont les fonctionnaires eux-mêmes qui révèlent l'affaire et

tirent la sonnette d'alarme.

J'ai récemment donné, en tant que professeur invité, un cours à l'Université d'Anvers sur l'opportunité des technologies de l'information (TIC) pour redynamiser l'activité économique. Ce qui frappe d'emblée, c'est que la Belgique tire beaucoup moins profit de la révolution informatique que certains pays scandinaves, ou encore le Japon et les États-Unis. On a pourtant beaucoup investi dans les TIC dans notre pays.

Graphique 1: Part des TIC dans le PIB

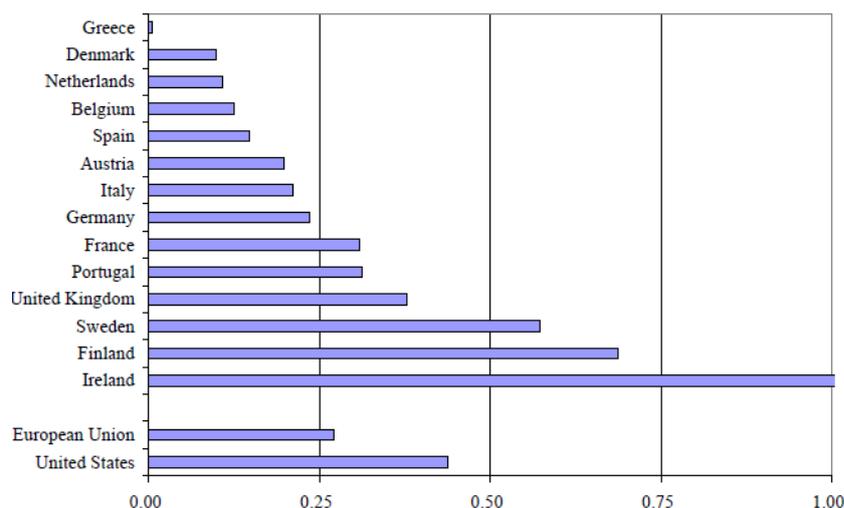


Source: Marcel Timmer, Gerard Ypma and Bart van Ark (2003), "IT in the European Union: Driving Productivity Divergence?", Groningen Growth and Development Centre

Mais si l'on considère le rendement de ces investissements, les résultats sont nettement moins favorables. Les chiffres révèlent que le secteur producteur de TIC est très développé dans notre pays, mais que les bénéfices qui en résultent pour les secteurs utilisateurs de TIC, notamment, sont beaucoup moins importants. De grands espoirs avaient pourtant été placés dans les TIC pour réaliser enfin un saut de productivité majeur dans le secteur des services. Du reste, bon nombre de ces services fonctionnent en grande partie avec des fonds publics, comme dans le secteur

de la santé et l'administration publique. Le fait que la croissance de la productivité est nettement plus faible dans le secteur des services par rapport à l'industrie de transformation a comme conséquence une évolution des coûts bien moins favorable dans ce secteur. C'est ce que l'on appelle, au niveau international, la «maladie de Baumol» du nom du chercheur qui, le premier, est parvenu à la conclusion qu'il en résulte pour les utilisateurs une nette augmentation du coût des services alors que le prix des produits industriels a tendance à diminuer constamment.

Graphique 2: Contribution des TIC à la productivité totale des facteurs



Source: Marcel Timmer, Gerard Ypma and Bart van Ark (2003), "IT in the European Union: Driving Productivity Divergence?", Groningen Growth and Development Centre

“

On commet encore trop souvent l'erreur de vouloir automatiser les processus papier existants.

”

Étant donné que les utilisateurs des services publics sont l'ensemble des contribuables, la lutte contre cette «maladie des coûts» doit être une priorité pour nous tous. En créant l'intégrateur de services Fedict en 2001, le gouvernement fédéral a montré son ambition de franchir des pas importants dans le domaine de l'e-government. Le fait est, néanmoins, que la Belgique occupe toujours la 58^e place dans le Global Information Technology Report 2012 pour ce qui concerne l'utilisation des TIC par les pouvoirs publics et les services qui en découlent. L'échec du projet

d'informatisation Phénix dans le domaine de la justice et de son pendant dans le domaine fiscal, a été une grande déconvenue qui a coûté des centaines de millions d'euros à notre pays. Quant aux réussites qui ont été engrangées, comme Tax-on-web aux Finances et la Banque-Carrefour des Entreprises au SPF Économie, ou encore la carte SIS, elles sont souvent le résultat du travail assidu de quelques individus, comme l'innovateur Frank Robben. Dans les départements mêmes, nous constatons encore trop souvent que l'on commet l'erreur de vouloir automatiser les processus papier

existants. Une étude récente de John Van Reenen, de la London School of Economics, montre par ailleurs que le véritable point névralgique, pour rentabiliser la technologie, est un management performant, et pas seulement dans le secteur public.

Si nous voulons évoluer vers des services publics plus performants, il ne suffit donc pas d'introduire de nouveaux systèmes pour le traitement des données et autres. La bonne nouvelle est que les fonctionnaires, selon de récentes enquêtes, mettent en avant non seulement les valeurs classiques de légalité et d'intégrité, mais placent aussi de plus en plus parmi leurs valeurs centrales la nécessité d'une plus grande efficacité. Quoi qu'il en soit, comme en atteste l'exemple récent de l'administration de la TVA, il reste du pain sur la planche.

Ivan Van de Cloot
Chief Economist

Pour une croissance économique
et une protection sociale durables