

Conférence de presse

- ▶ bilan de la déclaration d'impôt par internet
- ▶ bilan des travaux de taxation 2011
- ▶ premier bilan du lancement de la e-facture
- ▶ présentation d'une comparaison des call centers de la BCV et de l'ACI

Pascal Broulis,

Chef du Département des finances et relations extérieures

accompagné de **Philippe Maillard,**

Chef de l'Administration cantonale des Impôts (ACI)

Conférence de presse

Les déclarations d'impôt 2012 arrivent chez le contribuable

- dans les boîtes aux lettres dès la semaine prochaine
- échelonnement d'envoi jusqu'au 9 février
- délai de renvoi au 15 mars 2013
- pas de changement cette année



JUSTIN NIKLES 11 ANS LAUSANNE

Nouveau ! Renvoyez-nous votre déclaration par internet !



JUSTIN NIKLES 11 ANS LAUSANNE

Renvoyez-nous votre déclaration par Internet !

Dès aujourd'hui, le logiciel VaudTax 2012 est à disposition sur notre site www.vd.ch/impots

En raison du succès du téléchargement de VaudTax, qui permet les mises à jour, et des quantités importantes de CD-Rom non demandés, l'ACI renonce aux CD à grande échelle. Ils seront uniquement disponibles dans les offices d'impôt. L'envoi électronique de la déclaration d'impôt 2011 n'est plus possible. Elle est remplacée par la déclaration 2012.

Conférence de presse

- ▶ 2011 marque l'introduction de la déclaration d'impôt (DI) électronique, avec renvoi par internet via VaudTax
 - Pas de signature
 - Pas de pièces justificatives (pour la majorité des contribuables)
 - Récapitulatif des éléments déposés envoyé par la poste
 - Délai de 30 jours pour réagir
 - Les droits du contribuable de contester sa taxation sont inchangés

Une nouveauté en Suisse !

Succès escompté (selon conférence de presse du 20 janvier 2012)

100'000 déclarations renvoyées par internet

Conférence de presse

Bilan au 24 décembre 2012 :

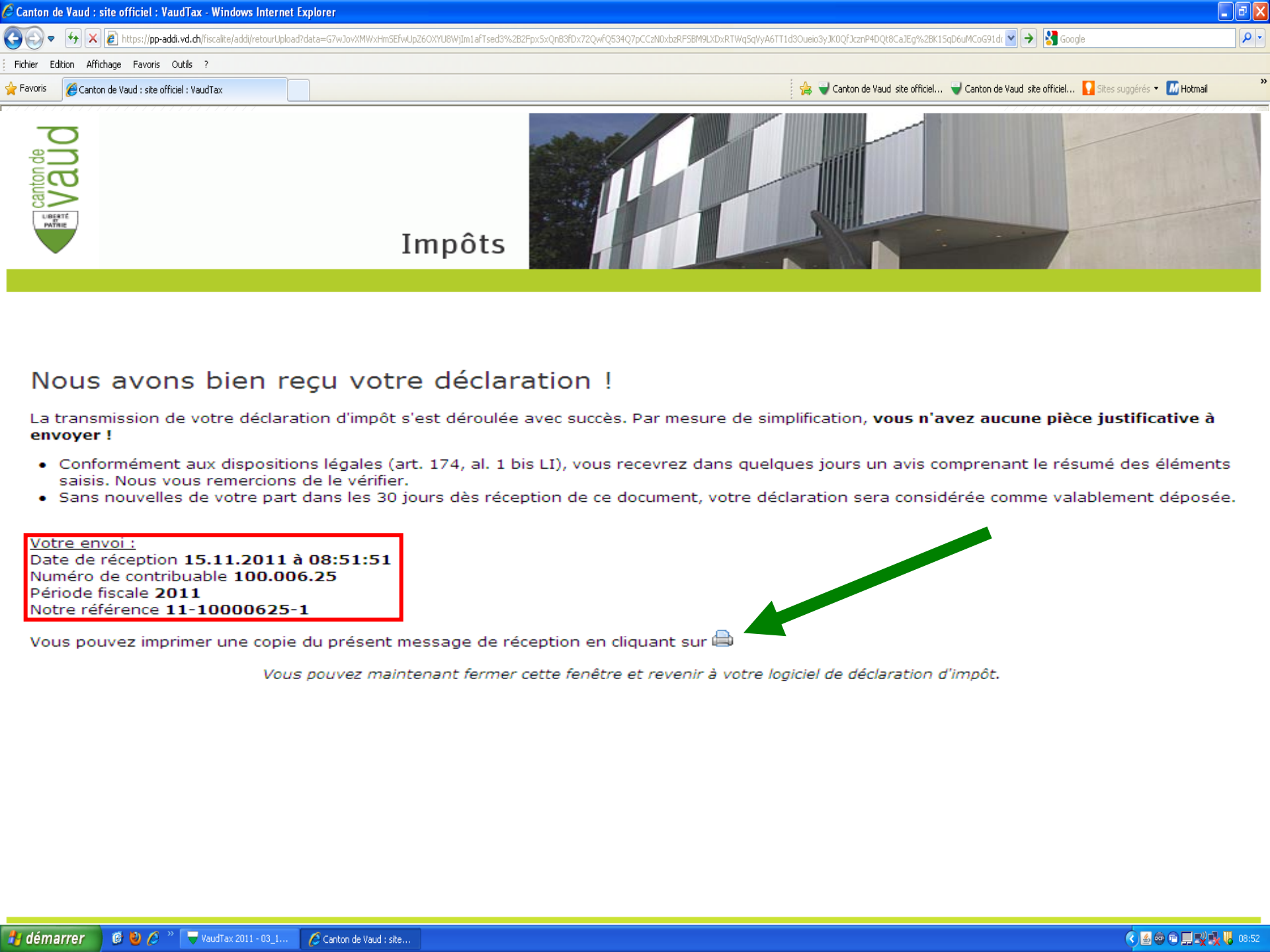
161'409 déclarations renvoyées par internet,
soit 41,2 % du total des contribuables !

Selon nos statistiques, c'est le **dimanche après-midi** vers 15 heures et le lundi vers 16h que les envois sont les plus nombreux (environ 17 %) , le samedi étant le jour le moins utilisé pour remplir ses obligations fiscales (8,5 %)...

Conférence de presse

Pourquoi ce succès ?

- Système d'envoi couplé à VaudTax (et autres logiciels agréés)
- Simple (2 clics, pas de signature) et convivial
- Pas de pièce justificative
- Une attente du public
- Une communication moderne (par exemple, la vidéo de démonstration a été vue 76'871 fois sur notre site et 4'110 fois sur Youtube)



Impôts




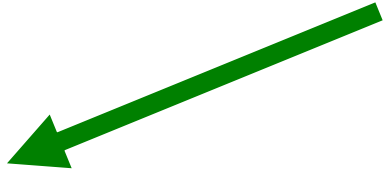
Nous avons bien reçu votre déclaration !

La transmission de votre déclaration d'impôt s'est déroulée avec succès. Par mesure de simplification, **vous n'avez aucune pièce justificative à envoyer !**

- Conformément aux dispositions légales (art. 174, al. 1 bis LI), vous recevrez dans quelques jours un avis comprenant le résumé des éléments saisis. Nous vous remercions de le vérifier.
- Sans nouvelles de votre part dans les 30 jours dès réception de ce document, votre déclaration sera considérée comme valablement déposée.

Votre envoi :
Date de réception **15.11.2011 à 08:51:51**
Numéro de contribuable **100.006.25**
Période fiscale **2011**
Notre référence **11-10000625-1**

Vous pouvez imprimer une copie du présent message de réception en cliquant sur 



Vous pouvez maintenant fermer cette fenêtre et revenir à votre logiciel de déclaration d'impôt.

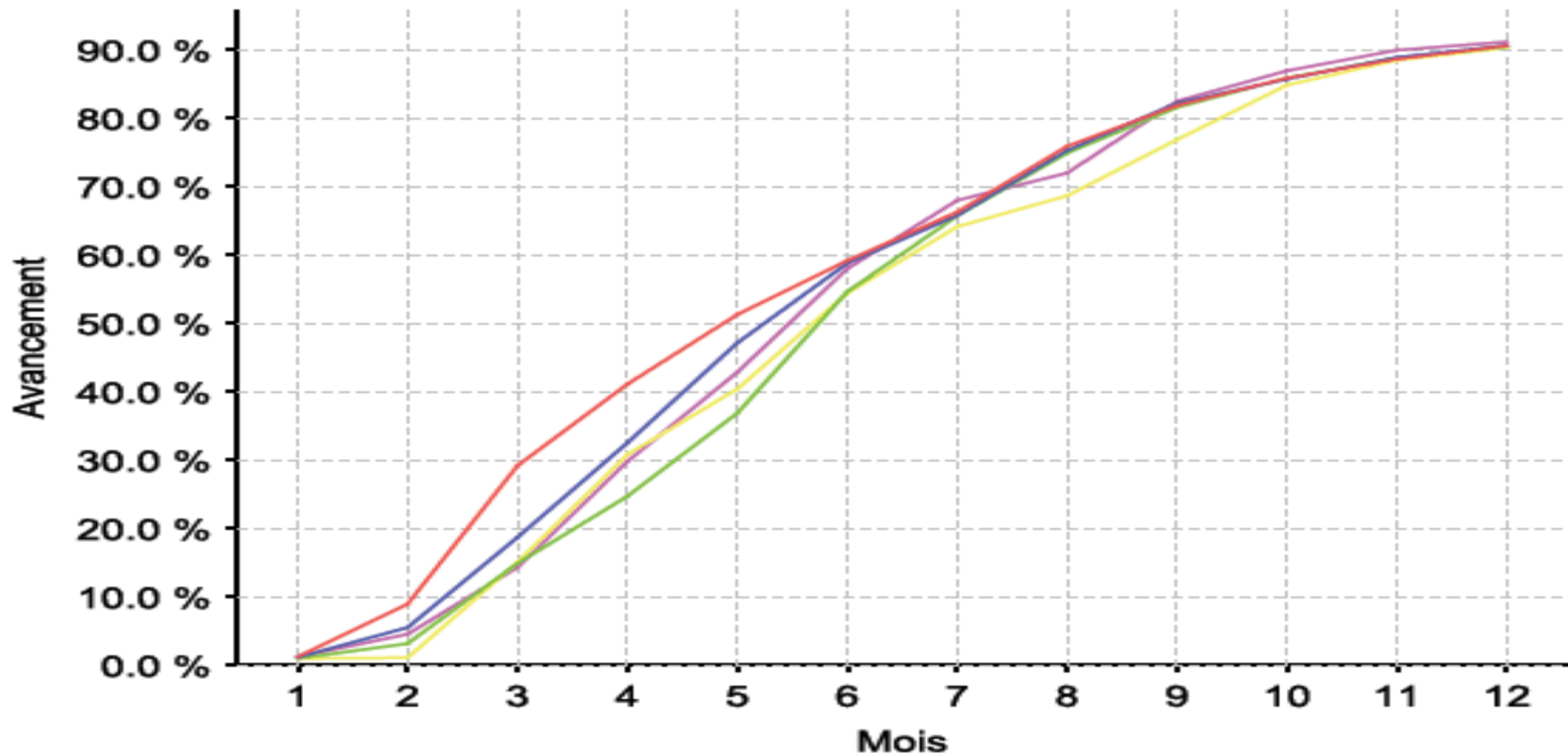
Conférence de presse

Quelles conséquences pour le contribuable et l'ACI ?

- La logique du *first in, first out* s'applique plus que jamais
- **75,54 %** de contribuables taxés au 31 décembre 2012
- Nombre de demandes de pièces faible : **25'227** sur 323'868 taxés
- Le renvoi par électronique fait gagner du temps à l'administration (scannage en moins)
- **24,6 %** des déclarations sont taxées de manière automatique ou semi-automatique
- Plus de temps pour les dossiers complexes

Conférence de presse

Dépôt des déclarations d'impôt

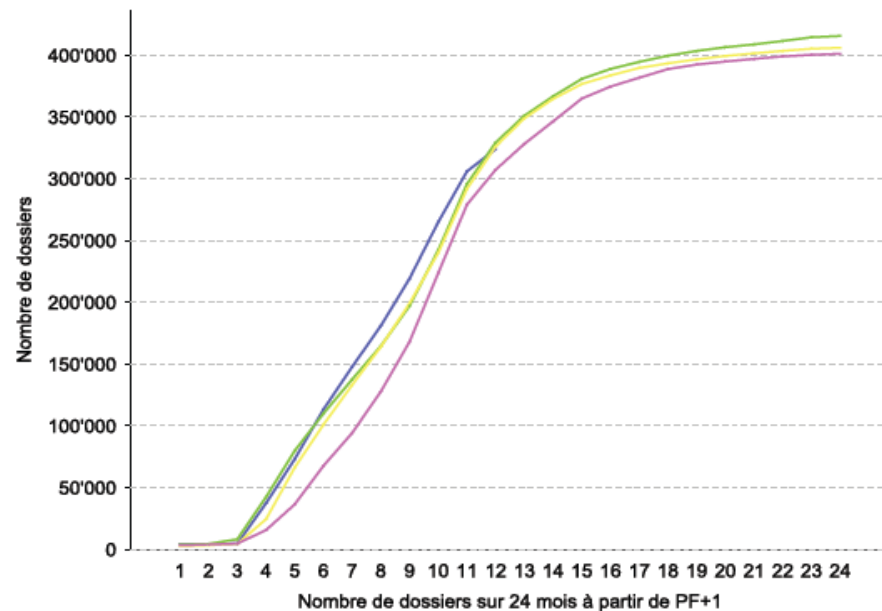
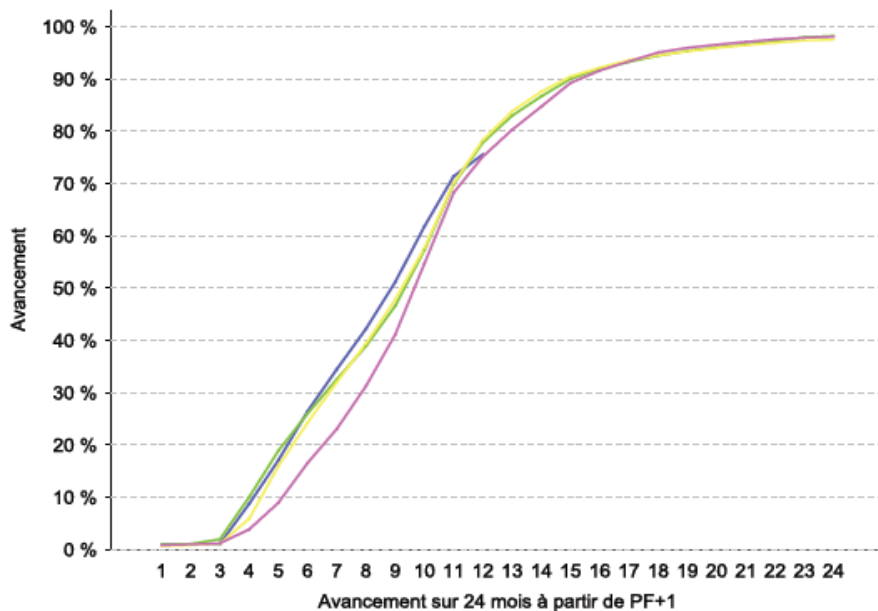


— Total PF 2011 — Total PF 2010 — Total PF 2009 — Total PF 2008
— Total PF 2007

Graphiques de suivi de l'activité de taxation

Situation au: **mardi 01 janvier 2013** (23:59)
Type d'impôt: **Impôt revenu et fortune PP**
Collectivité: **Canton de Vaud**

Avancement mensuel de la taxation, comparaison entre les périodes fiscales



— Période fiscale 2012 — Période fiscale 2011 — Période fiscale 2010
— Période fiscale 2009 — Période fiscale 2008

— Période fiscale 2012 — Période fiscale 2011 — Période fiscale 2010
— Période fiscale 2009 — Période fiscale 2008

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2012	0.80%											
2011	0.89%	1.00%	1.05%	8.68%	17.01%	26.37%	34.43%	42.17%	51.10%	61.76%	71.34%	75.54%

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2012	3'468											
2011	3'813	4'307	4'495	37'199	72'945	113'069	147'627	180'801	219'103	264'805	305'868	323'868

VaudF@ctures/Tax

SIX PAYNET

e-facture

PostFinance
Mieux accompagné.

**Simplifiez-vous la tâche !
Recevez et payez vos factures fiscales
par e-banking (e-facture).**

Tous les renseignements sous www.vd.ch/impots.

Lancée l'automne dernier, ce nouveau moyen de paiement connaît un succès d'estime : **7'742 inscriptions, dont 5'146 confirmées.**

VaudF@ctures/Tax

e-facture

Population pouvant adhérer à la e-facture / impôts touchés

Documents concernés

- Acomptes (yc modifications et déterminations)
- Décisions de taxations et décomptes (yc réexamens et amendes)
- Décomptes d'intérêts

Population concernée

- **personnes physiques uniquement**

e-facture

VaudF@ctures/Tax

e-facture

Recevoir, contrôler et payer les factures via e-banking

Rendez-vous sur la e-facture de votre banque ou sur Postfinance, chercher Etat-de-Vaud et compléter le formulaire d'inscription .

Puis, une correspondance et les conditions générales sont adressées par poste.

Renvoyer les conditions générales signées (par poste) pour que l'inscription soit définitive.



ADMINISTRATION CANTONALE DES IMPÔTS

Route de Berne 46
1014 Lausanne

Tél. direct: 021 316 00 00
Fax : 021 316 21 40

Inscription à e-facture pour Etat de Vaud

Vous souhaitez dorénavant régler les factures de l'Administration Cantonale des Impôts en toute simplicité via Internet et ne plus les recevoir par un canal papier. Dans un premier temps uniquement l'impôt ordinaire sur le revenu et la fortune cantonal-communal et fédéral vous sera notifié par voie électronique, les autres genres d'impôt (impôt foncier, ...) continueront à vous être adressés par courrier. De plus, tout envoi électronique fera l'objet d'une notification à l'adresse email mentionnée. Votre inscription deviendra effective à réception du contrat d'adhésion retourné et signé qui vous sera transmis par courrier dans les 10 jours.

Client de test 1, Denise
Rue de la Gare
1260 Nyon

N° d'adhérent **41010495889427467**

Informations supplémentaires (* champs obligatoires)

N° contribuable*

N° AVS (13 chiffres)*

Adresse e-mail*

En cliquant sur "Inscription" vous acceptez les conditions ci-dessus.

Conférence de presse

L'impôt fédéral direct intégré aux acomptes

- Depuis 2007, il est possible de faire intégrer son impôt fédéral direct (IFD) à ses acomptes. Le contribuable n'a ainsi plus à se préoccuper du bordereau IFD.
- Une campagne par SMS avait été lancée et est reconduite chaque année. Il suffit d'envoyer un message au **959** : IFD(laisser un espace) suivi du numéro de contribuable. Coût 20 ct.
- Le nombre de contribuables avec l'impôt fédéral direct intégré à leurs acomptes cantonaux et communaux est de **93'000** (augmentation d'environ 6'000 par an).

Conférence de presse

Statistiques période fiscale 2011 récapitulatif :

- Nombre de contribuables dans le canton en 2011 : **392'209** (2003 : 357'400)
- Nombre total de contribuables (hors canton, hors Suisse compris) : **428'787**
- Nombre de contribuables utilisant VaudTax : **320'000**
- Nombre de contribuables ayant renvoyé la DI par internet : **161'409** (41,2 %)
- Nombre de contribuables taxés au 31.12.2012 : **323'868** (75,54 %)
- Nombre de demandes de pièce : **25'227** (soit 7,78 % des contribuables taxés)
- Nombre de contribuables inscrits à la e-facture : **7'742** (5'146 confirmés)
- Nombre de contribuables avec l'impôt fédéral direct (IFD) intégré à leurs acomptes cantonaux et communaux : **93'000**

Benchmarking



de BCV & ACI

L'ACI

- **513'300 contribuables** (source, hors canton, hors suisse compris)
- **18 sites** (offices d'impôt)
- **Le CAT (Centre d'appels téléphoniques) fonctionne de 8h à 17h non stop, en complément au appels reçus par les offices d'impôt au 021 316 00 00.**

Résultats 2011

- **172'426 appels répondus**
- **88,9 % des demandes satisfaites directement par le CAT**
- **Nb collaborateurs 15 ETP**
- **Temps de traitement moyen des appels : 4 min 55 sec**

La BCV

- Clientèle de taille similaire
- Un réseau de 67 agences
- Le Centre de conseil 7h30-19h30 en appui des agences et pour le numéro général d'accès à la banque : 0844 228 228

Résultats 2011

- 352'312 appels répondus : 82,6 à 91,6 % de taux de réponse
- Temps de traitement moyen des appels : 3 min 30 sec.

Constats

Les deux calls centers sont assez comparables en terme de volume, heures d'ouverture et de technologie.

Les différences sur la durée de traitement des appels sont liées au domaine de chacun et à la compréhension des appelants, le domaine fiscal requérant des explications et des consultations de dossiers de contribuables tant sur le plan de la taxation, que sur le plan de la perception.

Qu'en retient l'ACI ?

- son logiciel, qui a la mémoire des contacts avec le contribuable, est performant et conforme aux standards du marché.
- l'espace de travail BCV et son organisation est un modèle à suivre.

Qu'en retient la BCV ?

- les choix stratégiques et investissements à venir sont résolument tournés autour du multi-canal pour répondre aux nouveaux besoins de la clientèle.