



>>

Un conseil rapide et de qualité

Une déclaration fiscale simple et satisfaisante

Grâce à **ELO**professional, l'intendance des impôts de la ville de Bâle (Steuerverwaltung Basel-Stadt) a mis en place le dossier fiscal électronique. Les temps d'exécution ont été optimisés et l'investissement en matière de gestion des dossiers fiscaux a pu être sensiblement réduit. Outre les gains en productivité, les contribuables bénéficient surtout d'une meilleure qualité de service.

L'objectif affiché des services des impôts du canton de la ville de Bâle en Suisse est une présentation aussi simple que possible de la déclaration fiscale. L'intendance des impôts chargée de la perception des impôts cantonaux et de l'impôt fédéral direct a décidé d'améliorer radicalement son service et son organisation en se dotant d'un système de gestion de la documentation (SGD). L'objectif est l'automatisation de la perception de l'impôt sur le revenu et sur le capital des personnes physiques. De prime abord, le résultat devait être l'augmentation de la satisfaction des usagers par le biais d'un conseil rapide et de qualité, selon à la devise « Une déclaration fiscale simplifiée ».

« L'accès plus rapide aux dossiers fiscaux a notamment conduit à une augmentation sensible de la satisfaction des usagers que l'on doit imputer à une information rapide au moyen des dossiers fiscaux électroniques. »

Monsieur Binggeli, responsable de projet
de l'intendance des impôts de la ville de Bâle

Solution

un additionnel bénéfique



>>

Puissance des fonctions et convivialité

Raccourcis

Pays : Suisse
Secteur : Administration publique

Entreprise

L'intendance des impôts du canton de la ville de Bâle est chargée de la perception des impôts cantonaux et de l'impôt fédéral direct. Elle emploie 226 collaborateurs et collaboratrices. Le canton de la troisième plus grande ville de Suisse compte 188 000 habitants.

Défi

140 000 déclarations fiscales sont traitées chaque année, soit 7 millions de pages par an. Les charges administratives et les frais qu'elles induisaient étaient énormes. La recherche dans les dossiers fiscaux était par conséquent très coûteuse.

Solution

ELOprofessional comme système de gestion de la documentation constitue la base du dossier fiscal électronique. Les formulaires sont numérisés, les valeurs enregistrées et automatiquement traitées avec **ELO**. **ELO** recueille les données enregistrées via l'interface vers CaptureTax et les importe dans **ELO Archiv**. Les données peuvent ainsi être rapidement et facilement traitées par les employés dans **ELO**.

Bénéfices

L'archivage des dossiers est désormais plus sûr et plus aisé avec **ELO**. Les temps d'exécution ont été optimisés. La productivité du travail a été fondamentalement accrue. Les contribuables bénéficient d'un service rapide et de meilleure qualité lorsqu'ils demandent des renseignements par téléphone. L'investissement en matière d'archivage et de gestion des dossiers fiscaux a pu, en outre, être nettement réduit.

Des économies de coûts grâce à un traitement entièrement automatisé

Avant l'introduction du SGD, les dossiers fiscaux suivaient la procédure conventionnelle, la plupart du temps sous une forme papier. Une fois les dossiers déposés, commençait un cheminement traditionnellement long au travers des différents services spécialisés. Les valeurs y étaient saisies et analysées, les dossiers enregistrés, transférés dans tous les sens, décomposés et reconstitués, pour finir par être archivés dans de gigantesques entrepôts de dossiers. La recherche dans les anciens dossiers fiscaux était donc un travail de très longue haleine, les coûts d'archivage et d'investissement très élevés et l'efficacité par conséquent faible. Il restait peu de temps aux employés pour les tâches clés importantes. Déjà en 2004, l'intendance des impôts avait fait les premiers pas vers une « déclaration fiscale simplifiée » grâce à de nouveaux formulaires clairs et faciles à comprendre. L'étape logique suivante était l'introduction de **ELOprofessional** comme solution de SGD. Les temps d'exécution ont de ce fait été optimisés et le principe de pouvoir offrir plus rapidement aux contribuables des informations de meilleure qualité a été atteint. L'investissement en matière d'archivage des dossiers fiscaux a pu, en outre, être nettement réduit.

Pourquoi ELO ?

« La convivialité du nouveau SGD était, pour l'intendance des impôts, une condition fondamentale pour simplifier la vie professionnelle des usagers et surtout des collaborateurs. », déclare le responsable de projet à l'intendance des impôts, Monsieur Binggeli, « L'interface intuitive est l'un des points forts marquants de **ELOprofessional**. » La diversité des fonctions offertes dans le produit standard a également permis à la solution stuttgartoise de s'imposer face à la concurrence.



Les exigences, comme par ex. la gestion des flux de travaux, sont notamment désormais proposées de manière standard dans **ELO** et ne devront pas être programmées de manière personnalisée pour l'intendance des impôts.

Des opérations efficaces, à faible coût et complètes

L'intendance des impôts du canton de la ville de Bâle emprunte désormais de nouvelles voies avec **ELOprofessional**. Les formulaires sont numérisés avec le logiciel de numérisation CaptureTax, les valeurs sont enregistrées et automatiquement traitées avec **ELO**. **ELO** recueille les données enregistrées via l'interface vers CaptureTax et les importe dans **ELO-Archiv**. Sous la forme de dossiers fiscaux électroniques, les données peuvent désormais être traitées rapidement et simplement dans **ELO** par les employés.

L'interface vers le logiciel de l'intendance des impôts, Nest, permet un accès direct aux données archivées dans **ELO** par le biais d'un bouton présent dans la boîte de dialogue d'imposition de Nest. Le cas fiscal affiché dans NEST constitue la base de la recherche dans **ELO**. Les critères de recherche correspondants sont automatiquement repris. La sortie reçue de NEST est remaniée pour l'impression et le conditionnement via OMRMarker. Les fichiers PDF ainsi créés sont archivés dans **ELO Archiv**, de façon à ce que les employés de l'intendance des impôts puissent à tout moment accéder aux factures, mises en demeure, etc. envoyées.

« La convivialité du nouveau SGD était pour nous une condition fondamentale pour faciliter la vie professionnelle des usagers et surtout des collaborateurs. L'interface intuitive est l'un des points forts marquants de ELOprofessional. »

Monsieur Binggeli, responsable de projet
de l'intendance des impôts de la ville de Bâle



>>

Reliable and convenient file storage

« L'archivage des dossiers est désormais plus sûr et plus aisé avec ELO. La productivité du travail a été fondamentalement accrue. Les dossiers fiscaux disponibles immédiatement sous une forme électronique ont grandement amélioré les possibilités d'information tant au niveau du contenu que de la rapidité lorsque des contribuables demandent des renseignements par téléphone. »

Monsieur Binggeli, responsable de projet de l'intendance des impôts de la ville de Bâle

Une déclaration simplifiée

Le passage du format papier au dossier électronique représentait certes un changement de taille pour les employés de l'intendance des impôts, mais le fonctionnement intuitif de ELO et la disponibilité plus rapide des informations ont su rapidement les persuader. Monsieur Binggeli résume : « L'archivage des dossiers est désormais plus sûr et plus aisé avec ELO. La productivité du travail a été fondamentalement accrue. Les dossiers fiscaux disponibles immédiatement sous une forme électronique ont grandement amélioré les possibilités d'information tant au niveau du contenu que de la rapidité lorsque des contribuables demandent des renseignements par téléphone. » Cela a engendré une optimisation de l'efficacité et de la qualité de service. Selon la devise : une déclaration simplifiée.