

État de la Virginie : département du revenu

ÉTAT DE LA VIRGINIE

Richmond (VA)
États-unis

En ligne :

<http://www.tax.virginia.gov/>

Secteur :

Gouvernemental

« Avec ce projet, nous prévoyons atteindre notre but : devenir le chef de file des agences fiscales et fournir d'excellents services axés sur les clients à nos citoyens. Notre objectif d'affaires principal est de tirer parti des processus technologiques et de réorganisation pour fournir à tous les contribuables les renseignements leur permettant de produire correctement leurs déclarations de revenus et de payer leurs impôts de façon efficace, dans les délais fixés. »

Kenneth Thorson, commissaire
- département du revenu de la Virginie

Le département du revenu de la Virginie (VATAX) administre toutes les fonctions liées au revenu par l'intermédiaire de son projet de partenariat avec CGI. Ce programme exhaustif englobe la production électronique des déclarations de revenus, un système de gestion des revenus intégré à la fine pointe de la technologie et des initiatives de développement organisationnel et de gestion du changement.

Le défi

Au milieu des années 1990, les responsables du VATAX ont reconnu la nécessité d'améliorer le service à la clientèle et d'accroître l'efficacité opérationnelle, tout en jonglant avec les réductions budgétaires et la complexité des lois fiscales. La croissance du nombre de contribuables et le système de perception des impôts désuet compliquaient encore plus les défis que l'État de la Virginie devait relever.

L'aide que CGI a fournie

CGI a conçu et mis en œuvre VATAX Online, un ensemble complet d'outils numériques de services clients, qui permet l'intégration d'applications de gestion de la relation client (GRC) aux fonctions des centres d'appels du VATAX afin de créer un service « centralisé » pour les contribuables, et un système modernisé de perception et de traitement des remises pour une rapidité, une exactitude et une efficacité accrues. Afin d'aider le VATAX à payer les coûts liés au projet, CGI et VATAX ont créé le Virginia Partnership Project (projet de partenariat de la Virginie), un partenariat entre le secteur public et le secteur privé novateur. CGI a fourni les fonds initiaux nécessaires au projet, puis a reçu des fonds à mesure que des revenus cibles ont été réalisés.

Le résultat

Depuis son lancement, le Virginia Partnership Project (projet de partenariat de la Virginie) a aidé les responsables du VATAX et les contribuables de l'État de la Virginie à économiser grâce à un système sans papier efficace. Les avantages de la solution comprennent :

- Satisfaction accrue des contribuables et économies pour l'État, grâce à l'application iFILE.
- Réduction des erreurs dans les déclarations de revenus, permettant de diminuer les coûts de traitement et d'exploitation.
- Augmentation des recettes fiscales.

Bilan : Le modèle de financement de CGI a aidé l'État de la Virginie à surmonter ses contraintes financières et à transformer son système existant désuet en système de gestion des revenus complet économique, tout en augmentant la satisfaction des clients.

TITRE DE L'ENCADRÉ

Sous-titre

Sélectionnez le style Texte courant et entrez le contenu.

Sous-titre

- Sélectionnez le style Puce de 1^{er} niveau et entrez le contenu.
- (L'encadré est optionnel et doit être supprimé s'il s'avère non approprié.)