

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Bilan de la campagne déclarative 2021 (sur les revenus 2020)

Paris, le 29/07/2021

N°1281

Bilan de la campagne de déclarative 2021 (sur les revenus 2020)

La campagne déclarative en chiffres

Cette année, près de 34,5 millions de foyers fiscaux (88 %) ont déclaré leurs revenus 2020 en ligne ou de manière automatique

Le nombre de déclarants en ligne progresse de 0,7 % cette année avec 23,4 millions de déclarants (+ 200 000), pour 28 millions de déclarations en ligne, un même foyer pouvant être conduit à déposer plusieurs déclarations successives.

En parallèle, le succès de la déclaration automatique se confirme avec 11,1 millions de foyers qui ont déclaré leurs revenus de manière automatique (contre 10,7 en 2020), sans aucune démarche de leur part, après simple vérification des données fiscales les concernant.

Comment ça se passe à la réception de mon avis d'impôt ?

Parmi les foyers fiscaux destinataires d'un avis au cours de l'été :

- 14,4 millions (38 %) n'ont rien à faire

- 12,7 millions (33,5 %) bénéficient d'un remboursement (pour un montant total de 10,4 milliards d'euros),

Deux situations peuvent donner lieu à un remboursement :

- **vous avez droit à une restitution de réductions ou crédits d'impôt pour certaines dépenses effectuées en 2020** comme, par exemple, des dons, des dépenses d'emploi à domicile, de gardes d'enfants ou encore des investissements locatifs. Dans ce cas, le montant remboursé correspondra au solde des réductions et crédits d'impôt auxquels vous avez droit compte tenu de l'avance de 60 % qui vous a déjà été versée en janvier 2021 ;
- **vos prélèvements à la source, effectués tout au long de l'année dernière, ont été supérieurs au montant final de votre impôt.** Cela peut être le cas si, par exemple, vos revenus ont baissé et que vous ne l'avez pas signalé à l'administration fiscale ou si vous avez tardé à déclarer la naissance d'un enfant qui vous donne droit à une demi-part supplémentaire. Dans ce cas, le montant remboursé correspondra au trop-versé d'impôt prélevé. Pour limiter ces situations, pensez à signaler vos changements en temps réel dans votre espace particulier sur impots.gouv.fr via l'outil « gérer mon prélèvement à la source »

Les remboursements sont effectués par virement les 20/07 et 06/08. Les usagers dont l'administration fiscale n'a pas les coordonnées bancaires se verront adresser dans les prochaines semaines un chèque par voie postale. Ils sont invités à faire part de leurs coordonnées bancaires à jour pour permettre à l'administration fiscale de leur adresser à l'avenir les remboursements dus par virement, qui constitue le mode de paiement le plus rapide et le plus fiable.

- 10,8 millions (28,5 %) ont un montant à payer (pour un total de 16,3 milliards d'euros)

C'est le cas lorsque vos prélèvements à la source, réalisés en 2020, n'ont pas couvert le montant total de votre impôt. Cela s'explique, par exemple, si vos revenus ont augmenté l'an dernier et que vous ne l'avez pas signalé dans votre espace particulier sur impots.gouv.fr ou si vous avez bénéficié d'une avance de réductions ou crédits d'impôt trop importante en janvier 2021 au regard des dépenses réellement engagées.

En cas de montant à payer, celui-ci sera prélevé directement sur le compte bancaire que le foyer aura communiqué, entre septembre et décembre, en un prélèvement (si le montant est inférieur ou égal à 300 €) ou plusieurs prélèvements (si le montant est supérieur à 300 €).

Toutes les précisions utiles concernant le paiement de l'impôt ou les remboursements sont portées sur les avis en cours de diffusion.

L'accueil à distance, largement adopté par les usagers

Avec **5 millions d'appels reçus**, le téléphone, devenu prépondérant en 2020 dans le contexte de crise sanitaire, est demeuré durant la campagne déclarative 2021 le canal de contact privilégié par les usagers.

La messagerie électronique arrive ensuite, avec un peu plus de **3 millions de courriels**, tandis que les flux de réception au guichet sont demeurés modérés, avec moins de 2 millions d'usagers reçus durant la campagne.

Au-delà des questions traditionnelles (date limite de dépôt etc.), les usagers ont interrogé les services, notamment, sur la déclaration des revenus issus des plateformes collaboratives, ou encore sur la déduction des frais liés au télétravail.

Si le mécanisme du prélèvement à la source paraît désormais globalement bien assimilé, des questions ont porté sur l'impact de la déclaration de revenus sur le solde de l'impôt ainsi que sur la date de mise à jour du taux de prélèvement.

Afin de nous protéger tous ensemble et de freiner la propagation du virus, nous vous invitons à continuer à privilégier les contacts à distance. Nos services se sont organisés pour vous répondre de manière efficace. Les agents répondent à toutes vos questions au 0809 401 401 (appel non surtaxé) et la messagerie vous permet de saisir votre service par courriel si vous le souhaitez.

AMI*, le nouveau chatbot d'impots.gouv.fr qui vient en aide aux usagers

Mis en place lors de la campagne déclarative, il a déjà eu plus de 500 000 conversations avec les usagers à la recherche d'un document ou d'un renseignement par exemple.

Une fois la question posée, le robot y repère les mots-clés et pioche dans sa mémoire vive pour apporter la réponse la plus pertinente. Initialement programmé pour répondre à 12 cas pratiques, il a enrichi ses connaissances au fur et à mesure des conversations pour répondre désormais à 25 cas pratiques.

Le chatbot pendant la campagne impôt sur le revenu c'est :

- 1 500 000 messages échangés en 3 mois
- 8 330 conversations en moyenne par jour
- plus de 550 phrases d'entraînement
- top 3 des requêtes : mes documents, changements de situation, calcul de mon impôt.

* Assistant Messagerie des Impôts (AMI). Lien vidéo bilan du chatbot :
https://youtu.be/SCUW_8O3P9c

Pour aller plus loin : « [A quoi servent mes impôts ?](https://www.economie.gouv.fr/aqsmi) », un site pédagogique et interactif pour comprendre l'utilité de l'impôt et la façon dont il est utilisé : enseignement, sécurité, justice, solidarité, transports, culture, sports... <https://www.economie.gouv.fr/aqsmi>