Bureau d'information et de communication

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

400 à 500 demandes par jour au Centre téléphonique de l'Administration fiscale

La déclaration d'impôt 2004, le logiciel Vaudtax, les demandes de plans de paiement sur les décomptes 2003, le BVR+ et l'Impôt fédéral direct, sont les principales questions qui parviennent au Centre d'appels téléphoniques (CAT) qui enregistre actuellement entre 400 et 500 demandes par jour (appels et courriels). Ceci allonge aussi les temps d'attente pour le contribuable.

Le CAT (021 316.00.00), qui matérialise la volonté de l'Administration cantonale des impôts (ACI) d'être au service des contribuables, est victime de son succès . Si le contribuable peut toujours s'adresser à son office d'impôt de district, les 14 téléconseillers du CAT sont en mesure de répondre à 87 % des demandes. 18 lignes sont à disposition et l'on constate que la durée moyenne de conversation est de 6'45 minutes. Les courriels sont également de plus en plus nombreux, soit 1'295 depuis début février. Ils requièrent une réponse écrite, qui prend parfois plus de temps.

Si le CAT est passablement surchargé durant cette période, c'est notamment en raison de l'envoi massif des déclaration d'impôt 2004 en janvier, suivi, en février du relevé de comptes 2004 avec le bulletin vierge BVR+, et du bordereau provisoire de l'impôt fédéral direct. Il faut en effet se rappeler qu'il y a 370'000 contribuables vaudois.

Pour des questions sur les documents, l'ACI recommande aux contribuables, avant de s'adresser au CAT, de lire attentivement les papillons joints aux envois. Pour les questions liées au logiciel Vaudtax, le site internet très complet www.vaudtax.vd.ch permet au contribuable de gagner du temps. D'autre part, le site www.aci.vd.ch permet d'accéder à tous les barèmes et répond aux questions les plus fréquentes.

La direction de l'ACI tient à assurer chacun qu'elle met tout en oeuvre pour répondre aux attentes dans la mesure de ses possibilités humaines et logistiques et remercie les

contribuables vaudois de leur compréhension.

Bureau d'information et de communication de l'Etat de Vaud

Lausanne, le 23 février 2005

DFIN, M. Philippe Maillard, chef de l'ACI, 021 316.21.21