Bureau d'information et de communication

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

PLUS DE 4000 DEMANDES PAR JOUR À L'ADMINISTRATION CANTONALE DES IMPÔTS

Face à la surcharge: appelez entre 11 h 30 et 14 heures

Le Centre d'appels téléphoniques (CAT), qui matérialise la volonté de l'Administration cantonale des impôts (ACI) d'être au service des contribuables, est victime de son succès. Le Centre, prévu pour répondre à 500 voire 600 appels par jour, reçoit plus de 4000 demandes quotidiennes. Pour faire face à ce pic, l'ACI encourage les contribuables à appeler entre 11 h 30 et 14 h, plage qui a été renforcée et qui permet un délai d'attente moins long.

Dix-huit lignes et 14 téléconseillers sont à pied d'oeuvre. La durée moyenne de conversation est de 5'11 minutes, en conséquence le CAT ne peut répondre à tous les appels, auxquels s'ajoutent un nombre de plus en plus important de courriels qui requièrent une réponse écrite.

De janvier à avril, le CAT travaille à plein régime, notamment en raison de l'envoi massif, aux 370'000 contribuables vaudois, des déclarations d'impôt 2005 en janvier, suivi, en février du relevé de comptes 2005, du bulletin vierge BVR+, et du bordereau provisoire de l'impôt fédéral direct 2005.

Si la plupart des demandes concernent la déclaration d'impôt ou le logiciel VaudTax, de nombreux contribuables souhaitent une modification de leurs acomptes ou demandent des plans de paiement sur les décomptes 2004. Autre sujet de préoccupation, la fourre dossier, nouveauté adressée par simplification administrative aux 200'000 contribuables qui ont utilisé le logiciel VaudTax pour remplir leur déclaration d'impôt l'année passée. Ces contribuables n'ont plus qu'à glisser, dans cette fourre, leur déclaration imprimée grâce au logiciel et la renvoyer à l'adresse indiquée. Il semble néanmoins que cette démarche n'est pas encore bien comprise.

L'ACI recommande également aux contribuables de lire attentivement les papillons joints aux envois pour toute question relative aux documents. Pour les questions liées au logiciel Vaudtax, le site internet www.vaudtax.vd.ch permet aux contribuables 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

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

Lausanne, le 09 février 2006

DFIN - ACI, Isabel Balitzer-Domon, 021 316 24 91 ou 079 310 84 27