Bureau d'information et de communication

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

LES CONTRIBUABLES REÇOIVENT LEURS PREMIERS DÉCOMPTES POSTNUMERANDO

La centrale d'appels fonctionne à plein régime

Le Centre d'appels téléphoniques (CAT) mis en place par l'administration fiscale pour aider le contribuable à s'y retrouver dans le dédale des taxations définitives, notifications et autres décomptes, fonctionne à plein régime en enregistrant actuellement un pic de quelque 800 demandes par jour (appels et courriels). Il s'agit en effet du dernier acte du premier exercice du passage à l'impôt annualisé, ce changement d'habitudes générant quelques questions et explications.

Si le contribuable peut toujours s'adresser à son office d'impôt de district, les documents fiscaux mentionnent le numéro de téléphone du CAT ou 14 collaborateurs et collaboratrices dûment formés sont en mesure de répondre à 80 % des appels. Les offices de district sont ainsi soulagés d'une bonne partie des téléphones et peuvent se concentrer sur la taxation et la réception des contribuables au guichet.

13 lignes sont à disposition du contribuable et l'on constate que la durée moyenne de conversation est de 7 minutes. Depuis le 1er septembre, le CAT, basé dans les locaux de l'Administration cantonale des impôts (ACI) à la route de Berne, est passablement surchargé en raison des envois de décomptes 2003 concernant l'impôt cantonal et communal, ainsi que l'impôt fédéral direct. Il faut en effet se rappeler qu'il y a 380'000 contribuables vaudois...

Les questions les plus récurrentes ont trait au lien entre les décomptes et les acomptes payés ou à payer, les remboursements de solde en faveur du contribuable ou les demandes de facilité de paiement. La mission du CAT va au-delà des simples explications. Les conseillers, si le contribuable le demande, sont habilités à accorder des plans de recouvrement (maximum 20'000 francs) ou à gérer les demandes de remboursement. Dans ce dernier cas, le CAT propose de préférence la diminution des

acomptes restant à payer.

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 13 septembre 2004

chef du DFIN, Pascal Broulis ou chef de l'ACI, Philippe Maillard, 079 310.84.27