

**RAPPORT DE LA COMMISSION
chargée d'examiner l'objet suivant :**

Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur le postulat de la Commission de gestion suite au refus par le Grand Conseil de la seconde réponse du Conseil d'Etat à la 3ème observation présentée dans le cadre du Département des finances et des relations extérieures (DFIRE) intitulée Centre d'appels téléphoniques (CAT).

1. PRÉAMBULE

La commission s'est réunie le 6 mai 2013 à 16h à la salle de conférences du SCRIS, 2ème étage, 6 rue de la Paix, à Lausanne.

Etaient présents: Mmes et MM. les députés de la commission de gestion (COGES) Valérie Schwaar, Christine Chevalley, Susanne Jungclaus Delarze, Albert Chapalay, Jean-Luc Chollet, Jérôme Christen, Philippe Cornamusaz, Yves Ferrari, Hugues Gander, Philippe Jobin, Claude Schwab et Catherine Labouchère, rapportrice.

Mmes et M. Dominique-Ella Christin, Pascale Manzini et Eric Sonnay étaient excusés.

M. le Conseiller d'Etat Pascal Broulis, chef du DFIRE, et M. Pierre Curchod, responsable de la division juridique et législative à l'ACI, étaient également présents.

Mme Sophie Métraux a pris les notes de séance et la commission la remercie.

2. RAPPEL DES FAITS

La 3ème observation du rapport 2010 de la COGES était rédigée comme suit:

Centre d'appels téléphoniques (CAT)

Le succès du CAT n'est plus à démontrer, il reflète tant les interrogations des contribuables vaudois face aux changements réguliers, que leur volonté de s'acquitter de leur devoir face aux autorités.

Néanmoins, il faut constater que:

- *le nombre d'appels « perdus » est croissant*
 - *la durée d'attente en musique est parfois très longue*
 - *l'augmentation de nombre d'appel à l'avenir est programmée*
- *Le Conseil d'Etat est prié de renseigner le Grand Conseil sur ce qu'il entend mettre en oeuvre pour désengorger le CAT, notamment afin de limiter le temps d'attente ainsi que le nombre d'appels « perdus ».*

La première et la seconde réponses du Conseil d'Etat ayant été refusées par le Grand Conseil, l'observation a été transformée en postulat et le Conseil d'Etat y répond par le rapport soumis à l'examen de la COGES.

3. POSITION DU CONSEIL D'ETAT

Le CAT a été fortement sollicité à la suite de l'introduction de la déclaration d'impôts par internet. On peut constater que le nombre d'appels augmente fortement (environ 25%) au cours du premier trimestre de l'année, lorsque les contribuables reçoivent leur déclaration. Le CAT est un outil qui fonctionne à satisfaction, car les personnes qui répondent sont habilitées à accorder des modifications d'acomptes, des plans de paiement, etc.

Pour répondre mieux aux besoins des utilisateurs, un nouvel outil est en place depuis février 2013. Il est en phase de rodage et permet de repérer combien de fois une même personne a appelé le CAT.

De nouveaux processus de travail sont prévus et des mesures pratiques seront suggérées aux usagers comme celle d'appeler avant 9h ou après 16h. Une étude comparative avec la centrale d'appels de la BCV a démontré que le CAT s'en sortait bien.

4. DISCUSSION GÉNÉRALE

Plusieurs points sont discutés:

1) 25 personnes sont employées au CAT pour 15 ETP. Ne peut-on pas augmenter leur temps de travail lors des pics d'appels ?

Certes c'est possible, mais dans le respect de la Lpers. De plus, la complexité du métier impose de ne pas laisser quelqu'un répondre trop longtemps.

2) Pourquoi n'engage-t-on pas de temporaires pendant les pics d'appels?

Les personnes qui répondent ne sont pas des téléphonistes, mais des personnes formées qui sont habilitées à prendre des décisions (ex. modifications d'acomptes, plans de paiements etc.). Comme elles ont accès à la base de données des impôts, elles sont soumises au secret fiscal. Le métier implique une forte responsabilité, revêt une complexité certaine et il va encore évoluer, notamment avec le passage de l'impôt à la source (l'impôt versé par l'employeur en tant qu'acompte au nom de l'employé). Les intérimaires ne peuvent pas remplacer ces personnes.

Les employés du CAT sont au bénéfice de contrats annualisés et classés en classe 4 ou 5 dans Decfo-System.

3) Peut-on avoir une statistique des appels « perdus » au CAT et envisager l'engagement de personnel supplémentaire?

Il est difficile d'avoir une statistique qui permette des déductions fiables dans un laps de temps si court, car le nouvel outil a été mis en oeuvre au 1^{er} février 2013. Il faudra encore 6 mois pour que cela fasse sens. Toutefois, on constate qu'il y a environ 15% de plus d'appels entre 2012 et 2013. Cela est dû au succès de la déclaration en ligne. Une fois cette déclaration en ligne bien maîtrisée par les contribuables, le taux d'appels devrait diminuer. Une analyse sera faite lors du second semestre 2014 et devrait permettre de tirer des conclusions.

4) Les 15% d'appels en plus entre 2012 et 2013 laissent-ils prévoir une augmentation sur toute l'année ou seulement sur le premier trimestre?

Il est difficile de répondre maintenant à cette question. Il faut attendre le second trimestre 2014 pour faire des analyses pertinentes.

5) Les retours de déclaration en ligne augmenteront-ils également de 15% en 2013 ?

Il faudra attendre l'automne 2013 pour le savoir.

6) Sachant qu'une étude comparative avec le central d'appel de la BCV a été faite peut-on avoir des précisions sur la méthodologie, notamment concernant une éventuelle aide extérieure?

Selon cette étude, la CAT s'en sort bien en comparaison mais peine véritablement à répondre aux demandes concrètes.. Un responsable par entité a supervisé le travail. Il n'y a pas eu besoin d'aide extérieure.

7) Qu'en est-il des appels dans les centres régionaux ?

Il est permis de s'adresser aux agences régionales pour des questions. Les fiduciaires utilisent souvent ce canal. C'est possible également pour les contribuables de le faire, car le nom du taxateur apparaît sur les documents. Il est admissible aussi de poser des questions par internet. Il faut noter qu'il y a beaucoup d'appels sortants de la part des taxateurs (qui ne sont pas des personnes du CAT).

8) Quelle évolution dans le traitement des demandes?

Il serait nécessaire que l'on puisse savoir combien de fois la même personne a appelé.

A court terme, ce n'est pas encore possible, toutefois il faut faire évoluer le protocole pour que les appels multiples puissent remonter dans la chaîne d'appels à traiter.

A moyen terme, il est prévu qu'après 5 appels le CAT rappelle le contribuable.

9) L'ACI met en place de nouveaux outils sur un tempo rapide. Il est normal que cela génère des questions. Ne faut-il pas anticiper et engager plus de monde ?

Renforcer le CAT induirait à terme la fermeture des offices régionaux, car son personnel, eu égard à l'évolution de la structure, verra progressivement ses responsabilités et ses compétences croître, ce qui empiètera sur le travail effectué dans les offices régionaux. Certes l'évolution est rapide, mais il est constaté que de plus en plus de personnes utilisent la déclaration en ligne (160'000 en 2012). Les questions peuvent aussi être posées par internet avec un délai de réponse actuel qui se situe aux environs de 10 jours.

5. VOTE DE LA COMMISSION

Acceptation du rapport

Nombre de voix pour : 7

Nombre de voix contre : 2

Abstention(s) : 2

La commission recommande au Grand Conseil d'accepter le rapport du Conseil d'Etat par 7 voix pour, 2 contre et 2 abstention(s).

Gland, le 21 juin 2013

La rapportrice :
(Signé) Catherine Labouchère