

Sur les rails: le Contact center entrera en action le 18 novembre

Communiqué par : Administration des contributions directes / ministère des Finances

Dans l'esprit d'offrir un meilleur service aux contribuables, l'Administration des contributions directes (ACD) a le plaisir de vous annoncer une première amélioration majeure qui est en cours.

«L'Administration des contributions directes est ravie d'annoncer le lancement d'un nouveau Contact center qui représente une avancée majeure dans notre mission de rendre un service plus accessible et facile aux contribuables. Un formulaire de contact unique et une rubrique de FAQ en trois langues sont dès à présent disponibles sur notre site acd.lu. Ceci constitue une première étape importante pour renforcer notre engagement envers la satisfaction client», déclare Jean-Paul Olinger, directeur de l'ACD.

Le Contact center se dote ainsi d'un Communication center dédié au traitement des formulaires de contact, permettant aux contribuables de bénéficier d'une prise en charge plus rapide et d'un suivi optimisé de leurs demandes.

Le contexte

L'année dernière, les différents bureaux de l'Administration des contributions directes ont reçu au total plus de 370.000 mails, et le standard téléphonique de Luxembourg-Ville a traité en moyenne plus de 7.800 appels par mois.

De nombreuses demandes de renseignements entraînent des échanges répétitifs avec les contribuables, d'où l'intérêt de passer par un formulaire de contact d'une page, facile à remplir et disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Un formulaire de contact multilingue

Un premier pas pour transformer la relation client sera donc franchi mi-novembre. À partir du 18 novembre 2024, le contribuable disposera, en complément des autres formes de contact, d'un formulaire de contact multilingue (en français, en allemand et en anglais) pour s'adresser à l'ACD. Le formulaire sera mis en valeur sur la page d'accueil du site acd.lu qui a reçu en moyenne plus de 118.000 visites par mois en 2023.

Une fois le formulaire de contact soumis, le demandeur recevra un accusé de réception précisant un numéro de référence unique. Ce numéro restera identique tout au long du traitement de la demande, permettant un suivi clair et cohérent.

Un formulaire unique pour toutes les questions

Pourquoi un tel formulaire s'avère-t-il nécessaire? Les objectifs du Contact center sont clairs: le but est de faciliter le contact du contribuable avec l'ACD pour que l'administration puisse répondre au plus vite aux demandes qui lui sont adressées. Ce nouveau formulaire permettra de:

- Formaliser le flux de contact vers l'ACD, grâce à un accusé de réception avec un numéro de référence;
- Améliorer le dispatching des demandes, il est difficile pour les demandeurs de connaître les différentes attributions de l'ACD;
- Accélérer le traitement des requêtes, car les demandes seront complètes dès le premier échange;
- Proposer un canal de communication de plus pour entrer en contact avec l'ACD, outre le standard téléphonique, l'accueil direct dans les bureaux ou via myguichet.lu.

Un large éventail de certificats et de documents (certificat de résidence fiscale, certificat de revenu, certificat de propriété, extraits de comptes, etc.) peut être directement sollicité via le formulaire de contact.

Déploiement en 3 phases

Pour des raisons logistiques, le Contact center sera lancé en trois phases qui se suivent entre fin 2024 et mi 2025:

- Phase 1: questions adressées aux bureaux d'imposition des personnes physiques résidentes;
- Phase 2: questions adressées aux bureaux d'imposition en charge des personnes physiques non-résidentes et RTS;
- Phase 3: questions adressées aux bureaux d'imposition des sociétés et aux services de recette.

Chaque nouvelle phase sera annoncée en amont. Dans la première phase commençant le 18 novembre 2024, le Contact center concentrera ses efforts prioritairement sur le public des personnes physiques résidentes. Bien que le Contact center s'efforce de réceptionner et

transférer aussi les autres questions dès son lancement fin 2024, les agents ne seront pas en mesure de garantir des délais de réponse équivalents avant le lancement des phases subséquentes correspondantes.

Une nouvelle rubrique FAQ

En plus du formulaire de contact, le catalogue des FAQ a été réactualisé.

Les réponses aux questions les plus fréquemment posées sur le site acd.lu ont été revues pour mieux répondre aux attentes des contribuables et sont désormais disponibles en trois langues: français, allemand et anglais. Cette amélioration vise à faciliter la compréhension et l'accessibilité pour un public plus large, en offrant des informations claires et succinctes. Le format question-réponse intuitif est conçu pour fournir des réponses claires et accessibles aux questions les plus fréquentes et compléter l'offre existante de la rubrique A-Z.