

*Pôle communication*  
*Tél. : 24 66 40*

Lundi 21 septembre 2015

## DOSSIER DE PRESSE

# Inauguration de la plateforme centralisée d'accueil des services fiscaux

**L'inauguration du nouvel espace de la plateforme centralisée d'accueil de la direction des Services fiscaux (DSF) s'est déroulée ce lundi 21 septembre, en présence d'Alain Marc, secrétaire général du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et de Patrice Mussard, directeur des services fiscaux.**

### **Guichet unique**

Depuis 2009, la direction des Services Fiscaux travaille sur la création d'une plateforme centralisée d'accueil afin d'offrir aux usagers un espace d'accueil humain, moderne et multi services. Sa conception est le fruit d'une réflexion collective menée par un groupe de travail composé d'agents de la DSF. L'ensemble des services a également collaboré à la réussite de ce guichet unique d'information qui a pour objectif de faciliter les démarches des contribuables et de les orienter dans un second temps, si leurs demandes le nécessitent, au sein de la DSF.

Gérée par la Cellule Impôt service (CIS) de la direction des Services fiscaux, la plateforme centralisée d'accueil est composée d'une équipe de six agents polyvalents et formés. Elle gère l'accueil du public, les messages électroniques liés à la fiscalité des particuliers et des professionnels ainsi que le standard téléphonique afin d'offrir des informations sur les impôts (IRPP, IS, TSS et patente) et les téléservices fiscaux. Les usagers peuvent également y retirer et déposer leurs documents fiscaux, ainsi que les demandes de réclamation qui sont ensuite transmises aux gestionnaires des services fiscaux.

### **Nouvel espace**

Opérationnelle à titre expérimental au 2<sup>e</sup> étage de la direction depuis février 2014, la plateforme centralisée d'accueil a désormais pris place au rez-de-chaussée de la DSF située 13 rue de la Somme à Nouméa. Les travaux pour le réaménagement de l'espace auront pris neuf mois pour un coût de 53 millions de francs (études comprises). Équipé d'un système de tickets pour gérer l'attente du public, le pôle est composé d'une banque d'accueil général qui permet de filtrer les demandes et d'offrir un premier niveau d'information. Sept box sont ensuite destinés à recevoir les

usagers pour traiter leurs demandes en particulier. L'un de ces espaces privatifs est réservé aux questions concernant les téléservices fiscaux, notamment tout ce qui relève de l'ouverture d'un dossier fiscal ou de problèmes de connexions. La plateforme est ouverte du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 15 h 30 en continu. Elle est également joignable par téléphone au 25 75 00.

### La plateforme en chiffres

Voici les statistiques de la plateforme centralisée d'accueil depuis le début de l'année 2015, de janvier à août inclus :

- **63 013** contribuables ont été reçus, soit une moyenne de **358** par jour ;
- le délai moyen d'attente avant d'être reçu en box est de **6 minutes 42 secondes** ;
- le temps moyen d'entretien en box est de **9 minutes 50 secondes**
- **6 106 messages électroniques** à destination du service de la Fiscalité des particuliers (SFPa) ont été réceptionnés et traités, soit une moyenne de **35** par jour ;
- **2 955 messages électroniques** à destination du service de la Fiscalité des professionnels (SFPro) ont été réceptionnés et traités, soit une moyenne de **17** par jour.

**Contact presse** : Laurence Dewulf, chef du service de la Fiscalité des particuliers, tél. : 25 76 82.