

Rénovation du parcours contact du site impots.gouv.fr

La présente fiche illustre les principales évolutions qui seront mises en œuvre à compter de la fin mars/début avril :

ACCÈS A LA RUBRIQUE CONTACT

Le bouton contact sera renommé « Contact et RDV » et désormais positionné également en haut de page d'accueil d'impots.gouv et non plus seulement en bas :



Ce nouveau positionnement du bouton viendra accroître la lisibilité du parcours.

NOUVEAU DÉROULÉ DU PARCOURS DE LA RUBRIQUE CONTACT

- Le premier niveau du parcours évolue. Avant, seule la distinction particulier/professionnel existait. Désormais, cinq choix sont offerts à l'utilisateur : particulier, particulier domicilié hors de France, professionnel, entreprise étrangère (sans établissement stable) ou partenaire. Cette évolution permet de raccourcir/simplifier les niveaux suivants.

BESOIN DE PLUS D'INFORMATIONS, DE NOUS CONTACTER ?

Cette page permet de rechercher les coordonnées d'un service en répondant à un questionnaire dynamique. Dans certains cas il vous sera nécessaire de préciser le département à l'aide d'une liste déroulante ou de saisir une adresse à l'aide d'un formulaire.

1 Vous êtes :

Particulier

Particulier domicilié hors de France

Professionnel

Entreprise étrangère (sans établissement stable en France)

Partenaire

- **Niveau 2** : Si l'utilisateur est un particulier, il devra identifier son besoin (impôts, factures publiques ou amendes....) :

2 Votre demande concerne :

La gestion de vos impôts (déclarer, payer, contester)	La gestion de votre patrimoine (donation, succession, déclarations foncières...)	Une autre démarche fiscale (quitus fiscal, conciliateur fiscal)	Le paiement d'une facture publique (cantine, crèche, hôpital...)
Le paiement d'une amende ou d'un forfait de post-stationnement	L'accès à votre espace particulier et à vos services en ligne		

- Pour permettre à l'utilisateur de choisir par quel moyen nous contacter, tous les canaux de contact possibles lui sont présentés.

Le parcours s'adapte aux modalités d'organisation de l'accueil des différentes démarches.

Exemple ci-dessous sous la rubrique « la gestion de vos impôts ».

Les principaux canaux (dont la prise de rendez-vous), ont pu être mis en avant dès le niveau 3 compte tenu de la présence de la messagerie sécurisée, d'un numéro unique, national, et d'une offre généralisée de prise de rendez-vous.

3 Au sujet de :

Par messagerie 	Par téléphone 	Prendre rendez-vous (sur place, par téléphone ou en visio) 	Trouver un point d'accueil 
Trouver la réponse à votre question 			