



Avec l'ouverture de son guichet fiscal unifié,
la Direction des Impôts
et des Contributions Publiques
repense entièrement sa relation à l'utilisateur :
une relation humaine et de confiance

Physique | Téléphonique | Numérique

Dossier de presse | 27 / 07 / 2017



Télécharger le
dossier de presse



		Pages	
S O M M A I R E	1.	La direction des impôts et des contributions publiques	04
	2.	L'orientation client à la DICP	05
	3.	La délivrance d'un service de l'information fiscale de qualité et efficace	06
	4.	L'ouverture d'un guichet fiscal unifié	07
	5.	Un guichet fiscal unifié pour des contacts multi-canaux	11
	6.	Une charte d'engagements de service	12
	7.	Communiqué de presse	13



1.

La direction des impôts et des contributions publiques

Un service public au cœur du financement de l'action publique polynésienne

La direction des impôts et des contributions publiques (DICP) est responsable de **plus de 72 milliards de recettes fiscales** du budget de la Polynésie française, des collectivités ou organismes tiers pour lesquels elle agit.

Garante des principes constitutionnels d'égalité devant les charges publiques et devant l'impôt, elle est chargée d'assurer la gestion, le recouvrement et le contrôle des impôts, droits et taxes directs et indirects prévus au code des impôts.

Depuis plus de 10 ans, la DICP s'inscrit dans une démarche de modernisation et d'amélioration de la qualité des services rendus à ses usagers. Avec la mobilisation de ses collaborateurs, elle tient des engagements pluriannuels de performance.

Les activités de la DICP concernent la vie de presque tous les polynésiens en touchant chaque année près de **72 000 entreprises, professionnels et particuliers**.



2.

L'orientation client à la DICP

Une relation à l'utilisateur entièrement repensée

L'orientation-client à la DICP est le résultat d'une progressive et profonde rénovation organisationnelle. Elle découle elle-même des emprunts du secteur public au secteur privé avec la **logique de performance et de résultats** ainsi que l'avènement des **nouvelles technologies de la communication et de l'information et le développement du numérique**.

L'un et l'autre de ces emprunts sont devenus une force motrice de la mise en œuvre du **principe de mutabilité du service public** et ont conduit la DICP à repenser entièrement sa relation à l'utilisateur.

A la DICP, ce statut CLIENT prend la forme :

- d'une relation de **considération** de l'utilisateur-client et de **sincérité** des collaborateurs ;
- d'une prise en **charge adaptée et personnalisée** fonction de la demande exprimée ;
- d'une charte d'engagements de service dénommée « **IA ORA NA DICP** » ;
- d'une **évaluation de la satisfaction** de l'utilisateur-client ;
- d'une communication **ouverte et moderne**.

Les enjeux du développement de l'orientation CLIENT sont considérables :

- le maintien de la **confiance** dans le système fiscal ;
- une meilleure **compréhension et lisibilité des obligations** autour d'un point d'entrée unique et pédagogique ainsi que la délivrance de cycles de prestations de services complets ;
- la continuité du service et de son accessibilité quel que soit le vecteur de communication utilisé (réception physique, téléphonique, courriel, Internet) ;
- la qualification et la personnalisation des services offerts en fonction des profils d'utilisateurs-clients reçus (entreprises, professionnels, particuliers) ;
- l'analyse des contacts pris avec la DICP et des attentes des citoyens contribuables pour adapter continuellement l'offre de services.



3.

La délivrance d'un service de l'information fiscale de qualité et efficace

Notre objectif : la satisfaction de l'utilisateur-client

Le service de l'information fiscale est une **activité essentielle** de la DICP. Il concourt à la rassurance dans les obligations et les démarches des contribuables. Il participe à la conformité légale en vue d'une bonne discipline fiscale. Il procède d'une maximisation des recettes fiscales en promouvant le civisme. **La DICP oriente désormais sur un concept CLIENT sa relation humaine et numérique** à l'utilisateur/contribuable/citoyen de son administration.

L'objectif de l'orientation CLIENT à la DICP est de parvenir à la **SATISFACTION de l'utilisateur-client** dans la délivrance d'un service d'information fiscale reconnu pour sa qualité et son efficacité.



4.

L'ouverture d'un guichet fiscal unifié

Des locaux rénovés pour une relation transformée

Alors que depuis près de vingt ans, dans la configuration précédente des locaux du bâtiment administratif, les accueils de la recette des impôts et des services de gestion de l'impôt se réalisaient sur deux étages différents, le **guichet fiscal unifié** réunit à présent, sur un seul et même espace d'accueil, les zones de réception des usagers.

Le **guichet fiscal unifié** offre ainsi désormais un point d'entrée unique à tous les usagers-clients de la DICP et facilite leur orientation.

Ce nouvel espace, **moderne, convivial et pratique**, permet d'accéder à 4 espaces distincts au sein d'un accueil unique :

1. Le self-info
2. L'accueil-réception
3. La caisse
4. L'assistance fiscale personnalisée

1. Le Self-info

L'espace d'accueil est aménagé de sorte que dès son arrivée dans les locaux, l'utilisateur-client puisse accéder à un **espace dédié à la préparation de certaines de ses démarches déclaratives** (choisir des formulaires ou dépliants, compléter ses déclarations, faire une demande d'information) et conçu pour lui éviter, s'il ne souhaite pas être reçu directement par un agent, d'attendre en déposant dans une boîte aux lettres adaptée et mise à sa disposition, ses déclarations, réclamations, demandes d'information ou suggestions.

Le Self-info offre également en consultation autonome, un accès libre à deux ordinateurs connectés au site internet www.impot-polynesie.gov.pf ainsi qu'à ceux des partenaires de la DICP.

A terme, il proposera l'accès au site des télé-services de la DICP.

2. L'accueil-réception

Cet accueil est prévu autour d'un comptoir d'information désormais libéré de l'hygiaphone pour permettre une **relation plus ouverte et conviviale avec l'utilisateur-client** reçu. Il est par ailleurs adapté à la réception des personnes à mobilité réduite, des personnes âgées et des femmes enceintes qui pourront être reçues assises.

Dans cet espace, les usagers-clients peuvent effectuer les formalités pour lesquelles ils s'attendent à être pris en charge rapidement :

- se voir délivrer des informations générales ;
- déposer leurs déclarations fiscales et payer leurs impôts, taxes ou créances hors espèces ;
- obtenir un certificat de non imposition, des copies d'avis d'imposition ;
- commander et récupérer des attestations fiscales ;
- retirer des formulaires de déclaration ou tout support d'information de la DICP ;
- faire procéder au calcul de la taxe de mise en circulation ;
- être orientés vers les différents services de la DICP ou pris en charge pour le compte d'une autre structure ;
- obtenir un rendez-vous avec un contrôleur de l'assistance fiscale spécialisée ;
- déposer tous types de documents adressés à la DICP.

3. La caisse

Afin de fluidifier les files d'attente et identifier le service spécifique attendu des usagers-clients, un guichet est spécialement réservé à la délivrance des timbres fiscaux ainsi qu'au paiement de la taxe de mise en circulation et aux **encaissements** à effectuer en paiement des déclarations d'impôts.

4. L'assistance fiscale spécialisée

L'assistance fiscale spécialisée est conçue pour recevoir les usagers-clients en **réception personnalisée**, pour répondre à leur cas particulier et apporter une réponse technique qualifiée, dans des espaces conçus pour garantir la **confidentialité des échanges**.

Pour apporter toute aide à la résolution active de la situation fiscale des usagers-clients, les contrôleurs des impôts de ce pôle assurent notamment :

- la mise à jour du dossier fiscal (inscription/modification/radiation) ;
- la réception, le diagnostic et le traitement des réclamations contentieuses et des demandes de remises gracieuses dans un objectif autant que possible de traitement immédiat ;
- la mise en place d'un plan de règlement ;
- l'accueil et l'accompagnement spécifique des primo-inscrits (constitution du dossier fiscal de l'usager-client et remise du mémento fiscal accompagné des explications adéquates) ;
- le rôle de facilitateur des démarches (recueillement spontané des pièces auprès des autres administrations, orientation efficace des usagers-clients).

Le pôle de l'assistance fiscale spécialisée effectue un **ciblage des publics réceptionnés** afin qu'il y ait une meilleure visibilité de l'assistance offerte : entreprises / très petites entreprises / professions libérales / particuliers.



FOCUS SUR LA PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

Il est désormais possible de demander un rendez-vous avec un contrôleur des impôts en ligne. Plus de temps d'attente, tout usager-client peut demander un rendez-vous qui est confirmé et, grâce à l'identification préalable de sa situation, il a la garantie de s'adresser au bon interlocuteur.





5.

Un guichet fiscal unifié pour des contacts multicanaux

Une chaîne processuelle continue

L'orientation client s'appuie sur une chaîne processuelle continue de chacun des points d'entrée de l'accueil de l'organisation, quels que soient les canaux utilisés par les usagers :

- Physique ;
- Téléphonique ;
- Numérique ;

Chaque élément de la chaîne reçoit la même valeur de traitement et voit la DICP s'engager sur une prise en charge dans un délai prédéfini et l'objectif d'un traitement à 100% de toutes les demandes reçues.

Chaque usager-client qui utilise ces différents points de contact doit pouvoir dire que la DICP a pris en compte sa demande et qu'elle a été traitée avec réactivité, efficacité et fiabilité.

6.

Une charte d'engagements de service

Le service d'accueil de la DÍCP est placé sous le signe d'une charte d'engagements de service

Que faisons-nous pour vous faciliter l'accès à nos services ?

- Nous vous informons régulièrement sur les **conditions** ou les changements d'accès et d'accueil à nos services
- Nous réservons un **accueil prioritaire** aux personnes atteintes d'un handicap, aux personnes âgées et aux femmes enceintes
- Nous veillons au **confort et** à l'**ambiance** de nos espaces d'accueil
- Nous renforçons notre **présence informative** aux **zones géographiques éloignées**
- Nous développons des **services en ligne** pour vous permettre d'accomplir vos démarches à distance

Que faisons-nous pour vous offrir un accueil aimable et attentionné ?

- Nous vous accueillons avec **considération et sincérité** dans les **valeurs de l'accueil polynésien**
- Nous mettons en place un **accueil personnalisé** qui répond mieux à vos attentes
- Nous recevons de façon adaptée les **personnes**
- Nous accompagnons avec un **service d'aide à la conformité fiscale**

Que faisons-nous pour vous répondre efficacement ?

- Nous **confirmons par téléphone** les formalités simples sous 24 heures
- Nous répondons à vos **courriels** dans un **délai de 72 heures**
- Nous traitons les **réclamations complexes** dans un **délai de 90 jours** et prévenons de tout délai supplémentaire
- Nous **simplifions nos réponses** pour la bonne compréhension de votre situation
- Nous **informons par téléphone ou par mail** des positions prises pour des réclamations simples
- Nous vous offrons une sécurité juridique avec le **rescrit fiscal**

Comment pouvons-nous progresser et être davantage à votre écoute ?

- Nous recueillons vos **suggestions** pour nous améliorer
- Nous évaluons régulièrement **votre satisfaction** et nous communiquons les résultats
- Nous surveillons régulièrement le **respect de nos engagements**
- Nous construisons avec vous une **relation de confiance**

Quelles sont les mesures que nous prenons pour vous délivrer un service professionnel de qualité ?

- Nous concevons notre service d'accueil général et spécialisé comme **une mission à part entière**
- Nous respectons le **référentiel des valeurs professionnelles de la DÍCP**
- Nous formons régulièrement nos collaborateurs et les sensibilisons à la **vie des entreprises et aux préoccupations des particuliers**
- Nous leur mettons à disposition les **outils** nécessaires pour répondre au mieux à vos demandes et vous accompagner efficacement.



Télécharger le détail de nos engagements de service

IA ORA NA | DÍCP

La Direction des impôts
et des contributions publiques présente
son guichet fiscal unifié et sa charte d'engagements de
service



Papeete, le 27 juillet 2017 – Résultat d'une progressive et profonde rénovation organisationnelle, la DICP a entièrement repensé sa relation à l'usager et oriente désormais sa relation humaine et numérique à l'usager/contribuable/citoyen sur un statut CLIENT qui prend la forme :

- d'une relation de considération du client et de sincérité des collaborateurs ;
- d'une prise en charge adaptée et personnalisée fonction de la demande exprimée ;
- d'une charte d'engagements de service dénommée « IA ORA NA DICP » ;
- d'une évaluation de la satisfaction du client ;
- d'un support de communication ouvert et moderne.

Pour parvenir à la SATISFACTION de l'usager-client dans la délivrance d'un service d'information fiscale reconnu pour sa qualité et son efficacité, la DICP a fusionné les accueils de la recette des impôts et des services de gestion de l'impôt qui depuis près de vingt ans étaient réalisés sur deux étages différents.

Le guichet fiscal unifié offre enfin un point d'entrée unique à tous les usagers-clients de la DICP et les prend en charge de manière globale et personnalisée au travers de 3 points d'accueil : physique, téléphonique, numérique. Tous les points d'accueil sont conçus pour atteindre l'objectif 100% satisfaits.

FOCUS SUR L'ACCUEIL PHYSIQUE AUTOUR DU GUICHET FISCAL UNIFIÉ

1. L'accueil-réception

Cet accueil généraliste est prévu autour d'un comptoir d'information désormais libéré de l'hygiaphone pour permettre une relation plus ouverte et conviviale avec l'usager-client reçu. Il est par ailleurs adapté à la réception des personnes à mobilité réduite, des personnes âgées et des femmes enceintes qui pourront être reçues assises.

2. L'assistance fiscale spécialisée

L'assistance fiscale spécialisée est conçue pour recevoir les usagers-clients en réception personnalisée, pour répondre à leur cas particulier et apporter une réponse technique qualifiée, dans des espaces conçus pour garantir la confidentialité des échanges.

Focus

En pratique :

Le guichet fiscal unifié de la DICP (service clientèle) est ouvert en journée continue, du lundi au jeudi de 7h30 à 14h30 et jusqu'à 13h30 le vendredi. Il est accessible au premier étage du bâtiment administratif situé 11 rue du commandant DESTREMAU à Papeete.

Il fait l'objet d'une fermeture comptable et administrative une fois par mois. Consulter le calendrier des fermetures comptables et administratives mensuelles sur le site internet www.impot-polynesie.gov.pf.

Les usagers-clients peuvent joindre le service clientèle de la DICP par téléphone au 40.46.13.13, fax au 40.46.13.01, courriel à directiondesimpots@dicp.gov.pf, ou consulter le site internet www.impot-polynesie.gov.pf.

Le service d'accueil de la DICP est placé sous le signe d'une charte d'engagements de service qui détaille nos réponses concrètes aux questions suivantes :

- Que faisons-nous pour vous faciliter l'accès à nos services ?
- Que faisons-nous pour vous offrir un accueil aimable et attentionné ?
- Que faisons-nous pour vous répondre efficacement ?
- Comment pouvons-nous progresser et être davantage à votre écoute ?
- Quelles sont les mesures que nous prenons pour vous délivrer un service professionnel de qualité ?



Télécharger le détail de nos engagements de service

IA ORA NA | DICP

La Direction des Impôts et des Contributions Publiques est responsable de plus de **72 milliards de francs pacifiques des recettes fiscales** du budget de la Polynésie française, des collectivités ou organismes tiers pour lesquelles elle agit.

Garante des **principes constitutionnels d'égalité devant les charges publiques et devant l'impôt**, elle est chargée d'assurer la gestion, le recouvrement et le contrôle des impôts, droits et taxes directs et indirects prévus au code des impôts.

Les activités de la DICP concernent la vie de presque tous les Polynésiens en touchant chaque année près de **72 000 entreprises, professionnels et particuliers**.



Direction des impôts
et des contributions
p u b l i q u e s

C o m m u n i c a t i o n :
Tél. (+689) 40.46.13.15
Fax. (+689) 40.46.13.00
BP.80 - 98713 Papeete

vaa.dang@dicp.gov.pf

www.impot-polynesie.gov.pf



Télécharger le
dossier de presse



Direction des impôts
et des contributions
p u b l i q u e s

C o m m u n i c a t i o n :
Tél. (+689) 40.46.13.15
Fax. (+689) 40.46.13.00
BP.80 - 98713 Papeete

vaa.dang@dicp.gov.pf

www.impot-polynesie.gov.pf