

Vice-présidence de la Polynésie française  
Direction des Impôts et des Contributions Publiques

# LE CIVISME FISCAL, NOTRE INTERET A TOUS

## La campagne de sensibilisation 2014



SUPPORT D'INFORMATION



## SOMMAIRE

### PRESENTATION DE LA CAMPAGNE DE SENSIBILISATION SUR LE CIVISME FISCAL

#### I. POURQUOI UNE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION SUR LE CIVISME FISCAL ?

- 1) Quelques chiffres avant d'aller plus loin.
  - A. Données générales sur l'activité de la DICP
  - B. Données actuelles du civisme fiscal en Polynésie française
  
- 2) Le civisme fiscal, notre intérêt à tous !
  - A. Une campagne qui décline un message fort
  - B. Une campagne qui s'appuie sur des outils de communication et des vecteurs de sa diffusion
  - C. Une campagne relayée par des partenaires

Les affiches de la campagne de communication  
Le dépliant 3 volets

#### II. LES ACTIONS ENTREPRISES POUR PROMOUVOIR LE CIVISME FISCAL.

- 1) Une offre de service qui s'étoffe et évolue !
  - A. Le mémento fiscal
  - B. Le service Info-fiscale évolue : une forme soignée et une information complète
  
- 2) Une administration engagée dans de nouveaux projets de modernisation : une priorité affichée du ministère des finances.

#### **Contacts DICP :**

Bureau de la communication : (+689) 40 46.13.87  
Courriel : [directiondesimpots@dicp.gov.pf](mailto:directiondesimpots@dicp.gov.pf)



## PRESENTATION DE LA CAMPAGNE DE SENSIBILISATION SUR LE CIVISME FISCAL.

La mission de service public fiscal repose sur le principe de nécessité de l'impôt et d'égalité devant l'impôt.

Le civisme fiscal c'est l'accomplissement volontaire de leurs obligations déclaratives et de paiement de leurs impôts par les contribuables.

Il est un enjeu essentiel pour le financement de l'action publique qui dépend, pour partie, d'un niveau élevé de consentement à l'impôt, là où le taux de respect des obligations déclaratives aux principaux impôts professionnels (impôt sur les transactions, impôt sur les sociétés, TVA et CST-S) dans les délais réglementaires en Polynésie française n'est que de 75% ces trois dernières années.

C'est-à-dire dans un contexte où près d'un contribuable sur quatre méconnaît ses obligations déclaratives fiscales à l'échéance.

C'est dans ce cadre que la Direction des impôts et des contributions publiques a déployé une **campagne de sensibilisation** novatrice de par sa forme et son message, axée sur le **civisme fiscal**, appuyée en cela par ses équipes qui travaillent quotidiennement au plus près des 67 000 contribuables qu'elles gèrent.

Cette notion partage l'idée d'une démarche proactive et nécessaire :

- de **dépôt de déclaration et de paiement de l'impôt à l'échéance** ;
- de **participation de chacun à l'effort collectif** pour le financement de l'action publique ;
- et **d'accompagnement personnalisé** des contribuables-citoyens par la DICP au travers d'outils de communication et de messages adaptés et accessibles.

Au travers de cette campagne de sensibilisation grand public et en **valorisant l'exemplarité**, la DICP place ses usagers-clients au cœur de ses préoccupations. En leur donnant la parole et en soutenant leur **engagement fiscal et citoyen**, elle comprend leurs difficultés et peut plus **aisément les assister**.

La campagne de sensibilisation repose pour cela sur les **axes de communication** suivants :

- déclarer ses impôts ;
- payer ses impôts ;
- apporter sa contribution au développement du Pays ;
- et bénéficier d'un accompagnement adapté de la DICP.



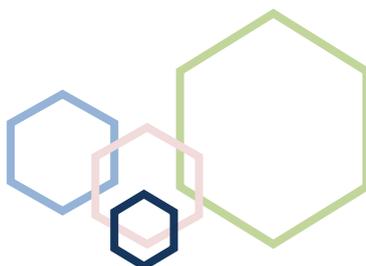
## I. POURQUOI UNE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION SUR LE CIVISME FISCAL ?

**Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789, article 13 :**  
*"Pour l'entretien de la force publique, et pour les dépenses d'administration, une contribution commune est indispensable : elle doit être également répartie entre tous les citoyens, en raison de leurs facultés."*

La mission de service public fiscal repose sur cet article qui pose le principe de nécessité de l'impôt et d'égalité devant l'impôt.

Le civisme fiscal c'est l'accomplissement volontaire de ses obligations fiscales déclaratives et de paiement par le contribuable.

Il est un enjeu essentiel pour la Polynésie française dont le financement de l'action publique dépend, pour partie, de sa capacité à obtenir un niveau élevé de consentement à l'impôt.



# 1 Quelques chiffres avant d'aller plus loin.

## A. Données générales sur l'activité de la DICP.

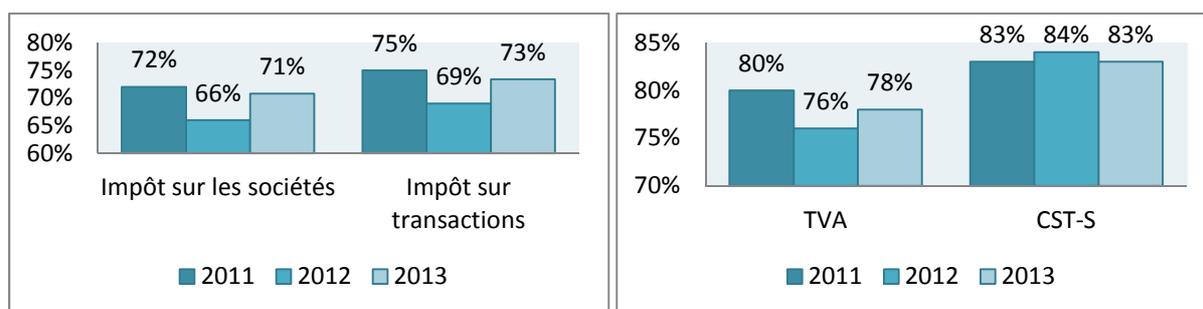
La DICP est avant tout une administration d'usagers, proche des plus de **67 000 contribuables**<sup>1</sup> qu'elle accompagne au quotidien. En 2013, plus de 58 000 usagers<sup>2</sup> se sont rendus dans ses locaux, soit 6% de plus qu'en 2012.

Cette direction assoit et contrôle les 36 impôts et taxes figurant au code des impôts, pour lesquels elle a émis en 2013, près de **180 000 avis d'imposition**<sup>3</sup> et procédé à la saisie de près de **140 000 déclarations d'impôts**.

Elle a ainsi émis **58,9 milliards de FCFP de recettes fiscales en 2013** (contre 59 milliards de FCFP en 2012 et 60,4 milliards de FCFP en 2011) directement destinés aux budgets de la Polynésie française, des communes, de la Caisse de Prévoyance Sociale, de la Chambre de Commerce d'Industrie ou des Métiers et des fonds spéciaux pour la solidarité et la garantie de la dette.

## B. Données actuelles du civisme fiscal en Polynésie française.

### Dépôts spontanés des déclarations à l'échéance réglementaire



S'agissant des **4 principaux impôts** gérés par la DICP (Taxe sur la valeur ajoutée, Contribution de solidarité territoriale, impôt sur les transactions et impôt sur les sociétés) :

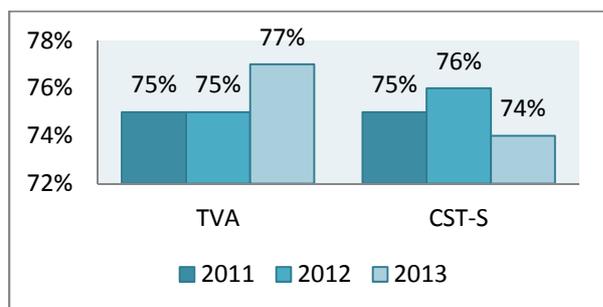
- le **taux moyen des déclarations de résultats, de chiffre d'affaires ou de revenus déposées à l'échéance réglementaire** sur les trois dernières années est de **75%** ;
  - le **taux moyen de dépôt des déclarations à échéance réglementaire annuelle** (impôts sur les sociétés et impôts sur les transactions) sur les trois dernières années est de **71%** ;
  - le **taux moyen de dépôt des déclarations à échéance réglementaire successive mensuelle ou trimestrielle** (TVA et CST-S) sur les trois dernières années est de **79%** ;
- en moyenne, 25% des contribuables, **soit 1 contribuable sur 4 méconnaît ses obligations de dépôt des déclarations d'assiettes à l'échéance réglementaire**, que cette méconnaissance résulte d'une **simple négligence** ou qu'elle procède d'une **intention** d'échapper à ses obligations citoyennes.

<sup>1</sup> Chiffres à fin 2013, en augmentation de 1,3% sur 2012 – *source* : DICP 2013

<sup>2</sup> 58 010 usagers se sont rendus à la DICP en 2013 - *source* : DICP 2013

<sup>3</sup> En tenant compte des émissions de rôles et des déclarations déposées à la recette des impôts accompagnées des paiements - *source* : DICP 2013

## Paiements spontanés à l'échéance réglementaire



### L'info en + :

En 2013, la DICP a recouvré plus de :

- ▶ 18 milliards de TVA ;
- ▶ 7,2 milliards de CST-S.

La DICP recouvre les impôts dits sur liquidation comme, par exemple, la Taxe sur la valeur ajoutée et de la Contribution de solidarité territoriale sur les revenus d'activités salariées<sup>4</sup>. Le **taux moyen de paiements spontanés à l'échéance réglementaire** à l'égard de ces deux impôts sur liquidation sur les trois dernières années est de **75%**.

<sup>4</sup> La Paierie de la Polynésie française assure pour sa part le recouvrement des impôts émis par voie de rôle (impôt sur les sociétés, impôt sur les transactions, IRCM, impôt foncier)

## A.

**Une campagne qui décline un message fort.**

C'est dans ce contexte qu'a été lancée une **campagne de sensibilisation** novatrice de par sa forme et son message, pour une administration fiscale, axée sur le **civisme fiscal**.

Cette notion partage l'idée d'une démarche proactive et nécessaire :

- de **dépôt et de paiement de l'impôt à l'échéance** ;
- de **participation de chacun à l'effort collectif** pour le financement de l'action publique ;
- et **d'accompagnement personnalisé** des contribuables-citoyens par la DICP au travers d'outils de communication et de messages adaptés et accessibles.

Au travers de cette campagne de sensibilisation grand public et en **valorisant l'exemplarité**, la DICP place ses usagers-clients au cœur de ses préoccupations. En leur donnant la parole et en soutenant leur **engagement fiscal et citoyen**, elle comprend leurs difficultés et peut plus **aisément les assister**.

La campagne de sensibilisation repose pour cela sur les **axes de communication** suivants :

- déclarer ses impôts ;
- payer ses impôts ;
- apporter sa contribution au développement du Pays ;
- et bénéficier d'un accompagnement adapté de la DICP.

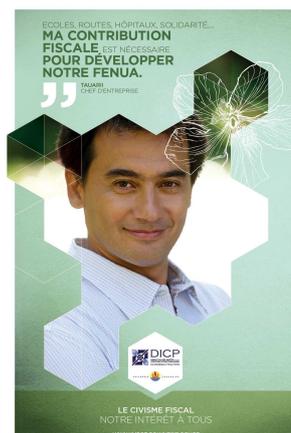
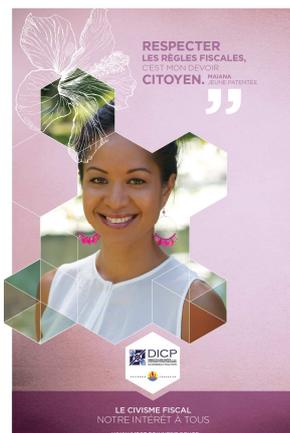
Pour renforcer l'adhésion du grand public au message, la campagne de sensibilisation est **déployée dans la durée**.

## B.

**Une campagne qui s'appuie sur des outils de communication et des vecteurs de sa diffusion.**

**4 visuels distincts** ont été créés et sont caractérisés par :

- des **messages courts et positifs**,
- un **choix graphique frais, simple et moderne** décliné sur l'ensemble des outils de communication de la DICP,
- le rappel systématique des **coordonnées de la DICP** et notamment de son site internet : [www.impot-polynesie.gov.pf](http://www.impot-polynesie.gov.pf).
- une signature forte, thème central de la campagne de communication : **LE CIVISME FISCAL, NOTRE INTERET A TOUS.**



## Des supports adaptés à une diffusion grand public :

- Affichage :
  - des **affiches** de 40x60cm dans les espaces d'accueil des administrations partenaires de la DICP.
- PLV :
  - des kakémonos ;
  - des présentoirs à dépliant.
- Web :
  - le site Internet de la DICP mis à jour ;
  - des banniers numériques proposés à l'affichage sur les sites Internet des partenaires de la DICP ;
  - un nouveau gabarit de présentation des réponses au service Info-fiscale.

Enfin, **1 dépliant** intitulé « **La direction des impôts et des contributions publiques nous accompagne dans nos démarches fiscales** » complète cette offre de supports de communication.



C.

## Une campagne relayée par des partenaires.

Les outils mis en place lors de cette campagne seront distribués auprès des partenaires institutionnels :

- Centre de Formalités des Entreprises - CCISM
- Institut de la Statistiques de Polynésie française
- Paierie de la Polynésie française
- Direction Générale des Affaires Economiques
- Direction des Transports Terrestres
- Recette-Conservation des Hypothèques
- Haut-commissariat de la République française en Polynésie française
- Tribunal mixte du commerce
- Service de l'urbanisme
- Les circonscriptions administratives
- Le syndicat de promotion des communes de Polynésie française



## II. LES ACTIONS ENTREPRISES POUR PROMOUVOIR LE CIVISME FISCAL.

### TRANSFORMER LA RELATION USAGER DE LA DICP EN UNE VÉRITABLE RELATION CLIENT.



#### Une offre de service qui s'étoffe et évolue !

Déjà, la DICP œuvre à promouvoir le consentement à l'impôt en proposant à ses usagers un service personnalisé, dans une **relation de proximité** tout en répondant à des standards de qualité dans une **démarche de gestion de la performance publique**.

Pour assoir cette démarche et favoriser le **civisme fiscal**, la DICP innove et mobilise ses efforts en offrant **un panel d'offres de prestations** assorties d'engagement de **qualité de service** pour être ainsi plus proche de ses **usagers**.

Afin de mieux servir ses usagers-clients, la DICP a étendu les **heures d'ouverture de ses guichets**, de 7h30 à 14h30 du lundi au jeudi et de 7h30 à 13h30 le vendredi. Ses agents ont été formés à les accueillir dans le respect d'une charte qualité de l'accueil privilégiant la courtoisie et le professionnalisme.

Son standard téléphonique, unifié et joignable au **40.46.13.13**, s'assure que ses usagers-clients puissent rapidement joindre leur interlocuteur, ou obtenir les réponses à leurs interrogations. A cet égard, **en 2013**, le **taux d'appels servis** atteint près de **90%**.

La DICP investit également **l'espace numérique** à travers notamment :

1. [directiondesimpots@dicp.gov.pf](mailto:directiondesimpots@dicp.gov.pf), le courriel qui permet de déposer, à tout moment, les documents relatifs à son dossier fiscal (création, adjonction, suppression ou clôture), ses demandes de rendez-vous ou encore d'y déposer ses réclamations...
2. [www.impot-polynesie.gov.pf](http://www.impot-polynesie.gov.pf), le site internet de la DICP qui propose, entre autre, la consultation du code des impôts à jour en ligne, le téléchargement de formulaires de déclarations ou les dernières actualités fiscales.
3. le service info-fiscale, accessible depuis le site internet, qui permet de solliciter de la DICP des informations d'ordre général relatives à la fiscalité en Polynésie française.

A.

**Dernière nouveauté**, la DICP offre la possibilité de recevoir par courrier un véritable condensé de sa situation fiscale sous la forme d'un **mémento** qui regroupe sur un même document :

- l'identification de l'entreprise ou du particulier ;
- ses coordonnées ;
- les impôts et taxes auxquels il est assujéti ;
- le rappel de ses échéances de dépôt de déclarations et de paiements à venir ;
- les contacts de la DICP.

Le mémento est, depuis le mois d'avril 2014, adressé systématiquement à chaque nouveau créateur d'entreprise ou tout nouveau patenté.



**DICP**



DIRECTION DES IMPÔTS ET DES  
CONTRIBUTIONS PUBLIQUES  
FA'ATERERA'A TĪTAU TŪTE

### VOTRE MEMENTO FISCAL AU 10/04/2014

Le présent mémento vous rappelle les éléments d'identification ainsi que les obligations fiscales créées consécutivement à la création de votre activité.

VOTRE IDENTIFICATION (1)	
Numéro TAHITI ou numéro interne DICP	TA00007
Numéro RC	
Forme juridique - Nom - Raison sociale	EURL SCOTHE
Adresse de correspondance	PK 0 Côté mer PAPEETE BP 0 98713 PAPEETE TAHITI
Numéro de téléphone	000000
Numéro de télécopieur (fax)	
Email	

VOTRE ACTIVITE		
CODE	LIBELLE	DATE DE DEBUT D'ACTIVITE
I04	IMPORTATEUR	10/03/2014
N02	NEGOCIANT	10/03/2014
Date de clôture de l'exercice en cours		31/12/2014

VOS PRINCIPALES OBLIGATIONS FISCALES (2)				
Type d'impôt	Régime	Date de votre inscription au régime	Date de dépôt de la déclaration	Date limite de votre prochaine déclaration
CSTS	Trimestriel	03/04/2014	Avant les 16 janvier, avril, juillet et octobre	15/07/2014
IS	Annuel	10/03/2014	Avant le 1er Mai	30/04/2015
PAT	Annuel	10/03/2014	Modification des conditions d'exercice de votre activité : dans les 30 jours de la modification Valeurs CAF et éléments variables, courant janvier	
TVA	Trimestriel	10/03/2014	Avant les 16 janvier, avril, juillet et octobre	15/04/2014

**Attention, si vous cessez entretemps votre activité, vous êtes soumis à d'autres délais et à d'autres obligations déclaratives**

NOUS CONTACTER	
<p>VOTRE SERVICE DES IMPOTS : DICP - Division de la gestion fiscale Bâtiment A1/A2 du centre administratif - Rue du commandant Destremau Courriel : <a href="mailto:directiondesimpots@dicp.gov.pf">directiondesimpots@dicp.gov.pf</a> - Tél 46 13 13 - Fax 46 13 01</p> <p>Nos locaux sont ouverts du lundi au vendredi de 7 h 30 à 14 h 30 et 13 h 30 le vendredi. Vous pouvez également être reçu sur rendez-vous. Nous vous recommandons la plage horaire de 11 h 30 jusqu'à la fermeture du service.</p>	

VOS SERVICES EN LIGNE <a href="http://www.impot-polynesie.gov.pf">www.impot-polynesie.gov.pf</a>	
<p>POUR DECLARER : téléchargez les imprimés de déclaration de tous les impôts auxquels vous êtes assujéti : TVA, CST, IS, IT, ...</p>	
<p>POUR EFFECTUER UNE DEMARCHE : téléchargez les formulaires de demande d'attestation fiscale, d'option aux différents régimes d'imposition et de mise à jour de votre situation à l'impôt foncier.</p>	
<p>POUR S'INFORMER : nos rubriques vous permettent d'accéder rapidement à l'information recherchée. Vous pouvez vous abonner à notre "news letter" pour être informé de l'actualité fiscale. Utilisez le service "Contactez-nous" ou "info-fiscale" pour poser vos questions. Vous recevrez une réponse dans les 3 jours.</p>	

(1) Si vous avez des modifications à apporter, n'hésitez pas à les faire connaître à la DICP. Elles conditionnent la bonne gestion de votre dossier fiscal.

(2) Le présent mémento récapitule les principales obligations dont vous êtes redevable au titre de l'une des impositions suivantes : impôt sur les transactions

B.

Le service Info-fiscale évolue : une forme soignée et une information complète

## Focus sur le service info-fiscale



Un service d'accompagnement, accessible sur le site internet [www.impot-polynesie.gov.pf](http://www.impot-polynesie.gov.pf), et dont le recours exponentiel observé sur les 3 dernières années témoigne de l'adéquation entre le service offert et les attentes des usagers-clients :



Si en 2011 ils ont été plus de 307 à adresser leurs questions relatives à la fiscalité polynésienne, en 2013 la DICP a reçu près de 900, soit une **augmentation de la fréquentation** de plus de **300%** !



Ce succès s'explique par la **facilité de son utilisation** en ligne mais aussi parce que la DICP tient à respecter son engagement de répondre sous **72 heures**.

Si les usagers-clients ont des questions plus complexes ou qu'ils attendent de la DICP une prise de position formelle, ils sont alors invités à adresser une demande écrite à :

**Direction des impôts et des contributions publiques**  
BP 80 - 98713 Papeete

## Un modèle de réponse sur le service Info-fiscale



Info fiscale,  
la DICP vous accompagne



### Votre courriel du 24 mars 2014 :

Bonjour, j'ai une question sur la TVA : une roulotte crêperie qui fait

- 1- que des ventes à emporter, est soumise à quel taux de TVA ?
- 2- une partie de son chiffre d'affaires à emporter et une partie à consommer sur place, est-elle soumise au même taux pour l'ensemble de ses ventes ou bien à 2 taux différents ? Si 2 taux différents, quels justificatifs doit elle fournir pour justifier son C.A. ?

En vous remerciant de votre célérité.

### Objet :

Taux de TVA applicable aux prestations fournies par une roulotte

### Référence à rappeler :

Info-fiscale n°221 du 24 mars 2014

### Standard :

Tél. 46.13.31  
Fax. 46.13.00



*Cette réponse n'engage pas l'administration. En effet toute information donnée par courriel en réponse à une demande en ligne, ne vaut pas prise de position formelle de l'administration au sens de l'article 421-2 du code des impôts de la Polynésie française. Ainsi, si vous souhaitez obtenir cette position formelle, nous vous invitons à réitérer votre demande par écrit en l'adressant à la Direction des Impôts et des Contributions Publiques :*

DICP  
Département législation et contentieux  
11, rue du commandant Destremeau  
BP80 - 98713 Papeete

Madame,

L'article 342-3 du code des impôts prévoit que le taux réduit de la taxe sur la valeur ajoutée est fixée à 5%. Il s'applique à la vente ou à la livraison de produits tels que les eaux, boissons non alcooliques et produits destinés à l'alimentation humaine. Il est précisé que sont considérées comme boissons non alcooliques les boissons dont le titre alcoométrique volumique est inférieur à 0.5% du volume.

L'article 342-2 du code des impôts prévoit que le taux intermédiaire de la taxe sur la valeur ajoutée est fixé à 13%. Il s'applique à toutes les prestations de services non expressément exonérées et ne relevant pas du taux réduit.

Sur ce point, l'article 340-3 du code des impôts assimile "les ventes à consommer sur place de denrées alimentaires ou de boissons ainsi que les ventes à emporter (...) effectuées par des assujettis qui mettent à la disposition de la clientèle des aménagements particuliers pour la consommation sur place tels que tables, bancs, chaise (...)" à des prestations de service.

Par conséquent l'activité de restauration sur place avec tables, chaises, constitue une prestation de service taxable au taux de 13%.

Il résulte de l'application des articles 342-3 et 340-3 que le taux réduit peut être appliqué par les établissements de restauration lorsque les ventes de plats à emporter font l'objet de facturations séparées de celles de la restauration sur place et en un lieu physiquement distinct des locaux de restauration sur place et dépourvu de tous aménagements particuliers pour la consommation sur place.

A défaut de répondre aux conditions sus visées, l'ensemble des ventes d'une roulotte est soumis au taux intermédiaire de TVA de 13%.

Cordiales salutations.

L'équipe Info-fiscale.

## Une administration engagée dans de nouveaux projets de modernisation : une priorité affichée du ministère des finances.

Sous l'impulsion de son ministère de tutelle, la **Vice-présidence de la Polynésie française**, la Direction des Impôts et des Contributions Publiques dispose d'une **feuille de route pour les trois prochaines années** impliquant **l'évolution de son organisation** en interne pour porter sa mutation vers une véritable **relation client**, à l'appui **d'outils technologiques modernes**.

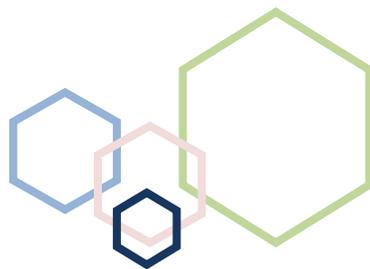
A cet égard, la DICP a déjà engagé les chantiers qui doivent la conduire à :

- accroître les actions en vue de la **pédagogie de l'impôt** et des procédures de **régularisation amiable** ;
- **concrétiser** la fusion interne à la DICP de ses services d'assiette et de recouvrement pour offrir à ses usagers un **guichet unifié** et un **service d'accueil entièrement dédié et professionnel** ;
- la **mutation technologique** de ses outils informatiques dans le souci d'offrir à ses usagers la possibilité d'accéder à leur compte fiscal en ligne, de s'inscrire, de déclarer et payer les impôts via Internet ;
- la **rénovation**, dans l'intervalle des télé-procédures, de son site internet par une **navigation plus intuitive et pratique** accès sur les besoins propres aux particuliers et aux professionnels ;
- le projet d'un nouveau référentiel d'engagements de service.



### Le nouveau référentiel d'engagements de service

Nous optimisons les conditions d'accès à nos services	① Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil de nos services, et de manière systématique lors de chaque changement
	② Nous vous orientons vers le bon département et en vous prenant en charge
	③ Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et les femmes enceintes
	④ Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté
Nous personnalisons notre accueil	① Nous vous accueillons avec courtoisie et nous annonçons le nom de votre interlocuteur
	② Nous facilitons la constitution de vos dossiers
	③ Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
Nous traitons vos demandes dans des délais annoncés	① Nous traitons les demandes d'information dans un délai de 25 jours
	② Nous traitons les réclamations contentieuses dans un délai de 90 jours
	③ Nous traitons les demandes de remise gracieuse dans un délai de 30 jours
Nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences	① Nous formons systématiquement notre personnel
	② Nous mettons systématiquement à jour nos bases de données
	③ Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements
Nous tenons compte de vos suggestions	① Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats



**DIRECTION DES IMPOTS ET DES CONTRIBUTIONS PUBLIQUES**

11, rue du commandant Destremau

Bât A1-A2-Site de Vaiami - BP 80 – 98713 Papeete

Horaires d'ouverture au public :

- du lundi au jeudi de 7h30 à 14h30

- le vendredi de 7h30 à 13h30

Tél : 40 46 13 13 - Fax 40 46 13 01

Email : [directiondesimpots@dicp.gov.pf](mailto:directiondesimpots@dicp.gov.pf)

[www.impot-polynesie.gov.pf](http://www.impot-polynesie.gov.pf)



**LE CIVISME FISCAL**  
**NOTRE INTÉRÊT À TOUS**

[WWW.IMPOT-POLYNESIE.GOV.PF](http://WWW.IMPOT-POLYNESIE.GOV.PF)