



DOCUMENT D'ORIENTATION STRATEGIQUE
N O S O B J E C T I F S



2017-2020



www.impot-polynesie.gov.pf



SOMMAIRE

	PAGES
Agir pour la confiance	04
Simplicité et Conformité, nos objectifs pour faciliter l'impôt	06
La co-construction de la relation de confiance	
Une communication pédagogique et contemporaine	
La convergence déclarative et la réduction des complexités	
La rassurance dans l'accomplissement des formalités	
Egalité et Croissance, nos objectifs pour préserver les équilibres	10
La densification et la mutabilité des moyens de lutte contre la fraude fiscale	
L'ajustement des pénalisations à la bonne discipline fiscale	
La sécurité juridique comme gage de la compétitivité des entreprises	
Sécurité et E-services, nos objectifs pour porter l'ambition numérique	14
Une relation numérique à l'utilisateur progressive et pragmatique	
Un système d'information garant de la sécurité et la protection des données personnelles	
Innovation et Compétences-métiers, nos objectifs pour reconnaître l'engagement des collaborateurs	17
La dynamique des compétences-métiers pour soutenir le professionnalisme et affirmer des valeurs émergentes	
La qualité de vie au travail comme source de l'engagement des collaborateurs	
Evaluation et Stratégie, nos objectifs pour assurer la performance de l'organisation	20
L'alignement des actions et l'interprétation des données pour soutenir le décisionnel transverse	
La maîtrise des processus opérationnels et l'organisation de la dépense pour tendre vers plus d'efficience	

Notre philosophie

Agir pour la confiance

Les activités de la Direction des Impôts et des Contributions Publiques concernent la vie de presque tous les Polynésiens en touchant chaque année près de 72 000 entreprises, professionnels et particuliers. Pour les missions régaliennes qui lui sont confiées, et plus que jamais dans les bouleversements suscités par la transformation relationnelle et digitale du monde, elle doit évoluer avec les défis économiques, sociaux, environnementaux et techniques auxquels se trouve confrontée la société polynésienne. Ces défis l'appellent à une capacité toujours plus grande d'adaptation à de nouveaux comportements et de nouvelles attentes.



Responsable de près de **70 milliards des recettes fiscales** perçues au profit du budget de la Polynésie française, des collectivités ou organismes tiers pour lesquelles elle agit, la DICP est garante des principes d'égalité devant les charges publiques et devant l'impôt en s'assurant que tous les Polynésiens participent au système fiscal selon leur devoir et non selon leur vouloir. Elle est ainsi consciente de son importance dans la cohésion du pacte social et de la fiabilité qu'elle doit refléter tant à l'égard des institutions qui s'appuient sur son rôle que des citoyens qu'elles représentent et qui attendent qu'elle l'exerce bien.

Depuis plus de 10 ans, elle 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 d'amélioration globale de sa performance et d'appropriation de la culture de résultats.



Avec le Document d'Orientation Stratégique 2017-2020 « **POUR UNE RELATION DE CONFIANCE** », la DICP franchit un nouveau cap dans son évolution. En effet, en portant l'ambition de faire de la confiance le ressort de ses orientations stratégiques, elle entend l'élever au rang d'une aspiration fondamentale de sa relation avec tous ses publics mais encore la porter comme un engagement de réciprocité des contributeurs fiscaux naturellement portés à souscrire au principe déclaratif avec sincérité et transparence.

Pour répondre aux attentes des citoyens, des professionnels et des entreprises dans leur discipline fiscale ainsi qu'aux besoins budgétaires de stabilité des finances publiques, le DOS 2017-2020 « **POUR UNE RELATION DE CONFIANCE** » propose d'aller plus loin dans les dimensions que la DICP peut donner à l'exercice de ses missions.

Celle de renouveler le service public fiscal en capitalisant sur un climat de respect mutuel qui amène au niveau le plus optimal la qualité des relations et la satisfaction du règlement des situations ; celle de repenser l'application de la

règle fiscale dans sa teneur économique pour préserver la compétitivité des entreprises et l'égalité ; celle enfin de réaffirmer l'éthique morale et professionnelle dont se revendique la DICP et, à travers elle, le gage de sûreté et de sécurité sur lequel repose le bon fonctionnement de son organisation et son ouverture aux services numériques.

Cinq orientations stratégiques viennent ainsi gouverner son programme **DICP POUR UNE RELATION DE CONFIANCE**, qui lui permettront de redéfinir sa relation à l'usager ; une relation de confiance qui protège le civisme fiscal et conforte la capacité collective des citoyens à agir en vue du financement de l'action publique, et avec elle, du développement de la Polynésie française.



Direction des impôts
et des contributions publiques



Simplicité et Conformité

La simplification comme ressort
de la relation de confiance
et du civisme fiscal

La simplicité du service public fiscal est par essence le ressort de la confiance sur lequel la DICP souhaite s'appuyer pour renforcer le civisme fiscal dont elle est garante de l'intérêt partagé pour tous les citoyens. C'est également, lorsqu'elle le met en œuvre, parce qu'elle prend sa part dans l'affermissement du climat de confiance avec ses usagers-clients que la DICP devient un acteur proactif et intelligible du civisme.

Après avoir porté ces dernières années de nombreux efforts sur la pédagogie et la communication de l'impôt mais également sur le changement culturel de ses collaborateurs appelés à faire de la considération portée à l'usager-client une valeur professionnelle de différenciation, la DICP entend s'inscrire dans une démarche d'amélioration encore plus ambitieuse de la qualité de son service public.



Nos objectifs pour faciliter l'impôt

La DICP est convaincue que la recherche de la plus grande adhésion au système fiscal repose sur la bonne assimilation des règles fiscales et des obligations qui en découlent pour chaque contribuable. La fiscalité doit être simple pour être bien comprise, respectée et acceptée.

Tous ses efforts pour 2017-2020 seront donc mobilisés en faveur d'objectifs opérationnels tendant à accroître la simplification des règles fiscales et leur appropriation la plus aisée par chaque citoyen-contribuable de manière à donner sens à la relation de confiance mutuelle.

La recherche de cette simplification et le développement d'un environnement de confiance entre l'administration et ses usagers porteront sur tous les vecteurs de production normative ou d'application pratique de la fiscalité des personnes physiques ou morales mais encore sur toutes les fonctions supports de sa mise en œuvre et notamment d'organisation de ses services en termes d'accessibilité et de personnalisation. Il en sera de même s'agissant du recours à de nouvelles techniques de communication numérique en termes de réactivité et de proximité.

L'enjeu est à la fois de reconnaître les droits des contribuables à être traités pour leur plus grande satisfaction mais également de rendre les impôts plus faciles d'application de sorte que leur impact en termes de tracasseries administratives ou de préoccupations juridiques soit réduit à son minimum et que le gain de temps obtenu soit notamment mis à profit par les chefs d'entreprise et les professionnels pour se consacrer à leurs métiers et au développement de leurs activités.



La
co-construction
de la relation
de confiance



Une
communication
pédagogue et
contemporaine



La convergence
déclarative
et la réduction
des complexités



La
rassurance dans
l'accomplissement
des formalités





Simplicité et Conformité

La co-construction de la relation de confiance

Pour asseoir la relation de confiance avec les citoyens-contribuables, la DICP doit s'attacher à garantir l'équilibre et l'équité de leurs droits et devoirs. Elle doit également faire preuve d'adaptabilité et de pragmatisme pour être proche d'eux et de leurs préoccupations.

Actions phares :

- Reconnaître les droits des contribuables dans une Charte
- Cartographier les parcours de l'utilisateur-client et les adapter de son point de vue
- Confirmer le service clientèle comme un service de référence en matière d'accueil et d'assistance fiscale
- Mettre en œuvre une évaluation constante de la qualité des services

Une communication pédagogique et contemporaine

L'appropriation progressive d'une culture fiscale et citoyenne pour le financement de l'action publique porte ses fruits et induit des comportements plus responsables. La DICP souhaite ainsi communiquer pour sensibiliser tous les citoyens à l'importance de leur devoir civique pour l'égalité.

Actions phares :

- Expliquer « A quoi servent les impôts ? »
- Créer de nouveaux outils sur le site internet et être présent sur les réseaux sociaux
- Adapter la présence informative de la DICP aux zones géographiques éloignées
- Promouvoir la culture fiscale citoyenne auprès des jeunes générations
- Définir et mettre en œuvre un plan de communication annuel

Mesures clés :

- ▶ Clarification et personnalisation des démarches de l'utilisateur-client
- ▶ L'accueil : facteur de différenciation dans les valeurs polynésiennes
- ▶ Adaptation des heures d'ouverture du service aux plages horaires les plus pratiques pour les usagers-clients
- ▶ Promotion d'une culture fiscale citoyenne
- ▶ Communication pédagogique sur les réseaux sociaux
- ▶ Une sensibilisation à la culture fiscale dans les écoles, collèges et lycées



Simplicité et Conformité

La **convergence déclarative** et la réduction des complexités

La simplification de la vie des entreprises, des professionnels et des particuliers est une visée essentielle pour la DICP qui travaille à rendre l'impôt plus compréhensible et à réduire l'impact des formalités qu'il génère.

Actions phares :

- Simplifier les déclarations fiscales en concentrant leur dépôt sur une échéance annuelle principale
- Harmoniser les dates d'exigibilité des impôts et offrir de nouvelles modalités de paiement pour les régler
- Favoriser une véritable culture de la simplification et produire une norme fiscale simple et efficace
- Favoriser les échanges inter-applicatifs pour améliorer la qualité des bases d'imposition et alléger la charge de justification sur pièces
- Varier les vecteurs techniques de la relance de la défaillance déclarative pour en faire d'abord des outils de supports amiable aux entreprises
- Instaurer le principe de la confiance a priori en matière de contrôle sur pièces

La **rassurance** dans l'accomplissement des formalités

La DICP souhaite rassurer sur la conformité des situations fiscales en minimisant l'impact des erreurs non intentionnelles et en apportant des réponses claires à ses usagers-clients.

Actions phares :

- Être rassuré sur le fait que l'administration fiscale corrige d'elle-même les erreurs que le contribuable a pu commettre à son détriment
- Adapter le vocabulaire des réponses et vulgariser la démonstration pour les rendre plus compréhensibles
- Permettre la prise de décision téléphonique

Mesures clés :

- Paiement par carte bancaire et mensualisation des règlements d'impôts
- Une consultation publique en ligne sur les instructions administratives
- Dispense de la justification de pièces accessibles à la DICP par un autre moyen
- Aide aux entreprises ou professionnels pour réparer leurs omissions
- Renforcement du rapport de confiance mutuel en privilégiant la bonne foi
- Allongement du délai du dégrèvement d'office
- Des réponses simples pour la bonne compréhension des situations fiscales
- Confirmation téléphonique des formalités simples



Egalité et Croissance

Une administration fiable pour
protéger les finances publiques
et préserver la compétitivité
des entreprises

La fraude fiscale, qu'elle résulte de l'exercice d'activités occultes ou de manœuvres abusives ou illégales de dissimulation de l'assiette fiscale non soumise à contribution, fait porter un préjudice intolérable aux finances publiques en même temps qu'elle porte une atteinte insupportable au principe d'une saine et loyale concurrence entre tous les acteurs économiques.

La lutte contre ce méfait porté à la collectivité toute entière est une condition essentielle de la confiance que les citoyens portent dans le système fiscal et de la garantie qui doit leur être donnée du respect de l'égalité de tous devant l'impôt et les charges publiques.

A ce titre, la DICP se doit d'être un acteur inébranlable de la lutte contre toutes les formes de fraude fiscale et de protéger le civisme fiscal en menant une politique de contrôle et de recouvrement équilibrée qui discerne les erreurs commises de bonne foi des intentions malhonnêtes d'évitement de la fiscalité ou d'organisation de l'insolvabilité.



Nos objectifs pour préserver les équilibres

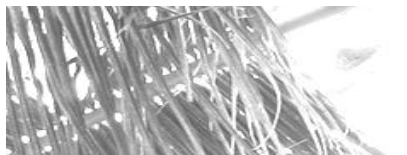
Pour les années 2017-2020, la DICP clarifiera davantage cette ligne de démarcation en adaptant ses techniques de contrôle et de recouvrement. Elle accentuera les actions qualitatives de pédagogie et d'acceptation du contrôle comme contrepartie du système déclaratif. Elle renforcera ses finalités répressives et pénales en assurant une présence intransigeante de l'administration sur le terrain des fraudes les plus graves.

Si la DICP se doit d'être une administration fiable pour assurer la stabilité des finances publiques et la maximisation des recettes fiscales, elle doit également être apprenante de l'environnement économique avec lequel elle interagit pour ne pas faire de la gestion fiscale un frein à la compétitivité des entreprises.

Ainsi et au-delà de son activité de contrôle et de la protection qu'elle oppose aux atteintes portées au système fiscal, elle devra assurer aux entreprises en particulier et à tous ses usagers-clients en général, une gestion fiscale accommodée ainsi qu'une sécurité juridique forte qui les accompagnent dans leur choix de gestion ou leurs projets d'investissement et les tranquillisent sur leurs situations fiscales contre tout bouleversement ou changement de doctrine à l'avenir. La stabilité dans l'interprétation des règles de droit fiscal et la fluidité dans les formalités de leur application sont pour les entreprises un facteur de confiance primordial qui agit directement et favorablement sur l'essor de leurs activités et sur lequel elles doivent pouvoir s'engager réciproquement en toute transparence avec l'administration.



La **densification** et la **mutabilité** des moyens de lutte contre la fraude fiscale



L'ajustement des **pénalisations** à la bonne discipline fiscale



La sécurité juridique comme gage de la **compétitivité des entreprises**





Egalité et Croissance

La **densification** et la **mutabilité** des moyens de contre la fraude fiscale

Pour remédier à l'ensemble des manquements à la loi fiscale, la DICP poursuit des finalités dissuasive, budgétaire, répressive et pédagogique.

Actions phares :

- Lutter efficacement contre la fraude en activant toutes les composantes de la chaîne du contrôle fiscal
- Affirmer la dimension répressive des fraudes les plus graves par l'exemplarité des poursuites pénales
- Communiquer sur le contrôle fiscal et les mécanismes de fraude

L'ajustement des **pénalisations** à la bonne discipline fiscale

Les moyens d'un contrôle fiscal efficace et d'un recouvrement offensif doivent être adaptés aux comportements de bonne ou mauvaise discipline fiscale des contribuables.

Actions phares :

- Valoriser les procédures de correction volontaire et de prévention des difficultés
- Adapter le recouvrement aux comportements de bonne foi ou de difficultés avérées et le rendre plus offensif à l'égard des mauvais payeurs
- Prendre en compte la situation des entreprises en difficulté
- Perfectionner les procédures de contrôle et de recouvrement

Mesures clés :

- ▶ Renforcement de la coopération mutuelle avec les autres administrations
- ▶ Détection des logiciels permissifs dans le contrôle des comptabilités informatisées
- ▶ Pénalisation de la fraude fiscale
- ▶ Coopération avec les autorités judiciaires
- ▶ Plan de lutte contre la fraude fiscale
- ▶ Une unité d'aide à la conformité fiscale
- ▶ Une politique de remise gracieuse assouplie
- ▶ Un recouvrement homogène des impôts professionnels
- ▶ Fédération des efforts des créanciers publics en faveur de l'entreprise en difficulté
- ▶ Accroissement des garanties en cours de contrôle



Egalité et Croissance

La **sécurité juridique** comme gage de la compétitivité des entreprises

La sécurité juridique est un facteur essentiel du climat de confiance entre l'administration et ses usagers-clients. Ce besoin de stabilité de la norme fiscale se traduit dans la production réglementaire de la DICP que les acteurs économiques ont besoin de référer sans la juger complexe ou inefficace. Ainsi, la norme fiscale doit répondre à une exigence absolue de sécurité pour confirmer l'ensemble des opérateurs dans l'exactitude du cadre juridique de leurs activités ou de leurs actes.

Actions phares :

- Produire une norme fiscale simple, actuelle, univoque et sûre
- Contribuer au besoin de stabilité et de prévisibilité des entreprises en faisant prévaloir la dimension économique de la norme fiscale
- Honorer les prises de position fiscales dans un cadre juridique renouvelé du rescrit
- Procéder à une revue annuelle des cas d'application mesurée de la loi fiscale pour les intégrer dans la doctrine ou le code des impôts
- Favoriser les échanges avec d'autres administrations extérieures et développer le partage d'expérience avec celles du Pacifique

Mesures clés :

- ▶ Un livre des procédures fiscales pour l'équilibre des droits et devoirs
- ▶ La prévisibilité des dispositifs de faveur
- ▶ Un label de confiance fiscale
- ▶ Publication des rescrits de portée générale



Sécurité et E-services

La révolution numérique
pour une offre de services
digitale sûre et protectrice
de la vie privée

La politique de la relation numérique à l'usager fondée sur une offre variée de télé-services pour les contribuables ainsi que sur la sûreté et le respect des données personnelles constitue une priorité essentielle de la DICP. Elle repose sur la finalité de sa meilleure accessibilité pour l'accomplissement des formalités des contribuables et sur la recherche d'une efficacité mutuelle ou de gains de productivité tant pour les usagers-clients que pour l'administration elle-même.

L'année 2020 vient borner la projection de la mise en production de son nouvel applicatif informatique de gestion et de recouvrement des impôts, FISC +, destiné à proposer au public fiscal une offre globale de E-services axée sur le compte fiscal unique (CFU). Consultation du CFU, télé-déclaration, télépaiement, télé-réclamation, messagerie fiscale personnelle, services spécifiques pour les communes sont, parmi d'autres, les principales innovations techniques qui seront ainsi proposées aux usagers-clients de la DICP.



Nos objectifs pour porter l'ambition numérique

Cependant et dans l'intervalle de cette réalisation, la DICP donnera à sa politique numérique une dimension progressive de déploiement de E-services qui répondent aux attentes les plus fortes des contribuables ; notamment en matière de télé-déclaration de TVA ou de mise à disposition d'une plateforme d'échanges sécurisée pour certaines obligations déclaratives. De même, un plan étagé de dématérialisation des pièces et des procédures viendra enrichir le programme de réingénierie des processus en parallèle du déploiement des projets informatiques dédiés.

La mise en place des services électroniques entrainera par ailleurs l'approfondissement de la relation numérique à l'utilisateur et le besoin de s'y préparer en développant les axes communicationnels et organisationnels d'accompagnement des usagers-clients qui permettent à la DICP de s'appuyer sur quatre lignes conductrices : convivialité, facilité, cohérence et efficacité.

Pour recueillir pleinement la confiance de ses usagers-clients, la DICP devra dans le même temps consolider sa culture informatique et libertés en continuant à assurer le respect de la vie privée de chacun des contribuables et à protéger les données à caractère personnel qu'elle collecte.

Enfin, la sécurité informatique proprement dite pour protéger l'ouverture de son système d'information vers le réseau Internet constituera un axe central de sa politique du numérique en le prémunissant contre l'intrusion malveillante, l'indisponibilité des informations ou bien encore l'altération, la perte ou la divulgation de données.



Une **relation numérique à l'utilisateur** progressive et pragmatique



Un système d'information garant de **la sécurité et la protection** des données personnelles





Sécurité et E-services

Une relation numérique à l'utilisateur progressive et pragmatique

La DICP travaille activement à la rénovation de son système d'information. Avec le concept du Compte Fiscal Unique (CFU) accessible à l'utilisateur-client, la DICP travaille à la réformation complète de ses applicatifs métiers. La mise en place de services électroniques au sein du programme de la relation numérique à l'utilisateur s'envisagera selon trois principes conducteurs : convivialité, fiabilité, sécurisation.

Actions phares :

- Mettre en production le Compte Fiscal Unique en ligne à l'horizon 2020
- Installer de nouveaux services et processus d'échanges dématérialisés dans la période intermédiaire

Un système d'information garant de la sécurité et la protection des données personnelles

La DICP déploie une politique interne de son système d'information qui ancre la fonction informatique comme une fonction pivot de ses évolutions et veille à l'alignement sur une trajectoire cohérente des facteurs prépondérants qui l'animent : mutation technologique, contenu de la relation numérique à l'utilisateur, efficacité des processus, informatiques et liberté, sécurité forte.

Actions phares :

- Formaliser une politique de sécurité forte pour protéger le système d'information
- Consolider la culture informatique et libertés en étant garant du respect de la vie privée et de la protection des données personnelles

Mesures clés :

- ▶ Un bouquet d'e-services autour du Compte Fiscal Unique
- ▶ Services En Ligne Fiscaux Entreprises-Employeurs : 1ères déclarations en ligne de la CST et de la TVA
- ▶ La mise en place d'une plateforme d'échanges de données sécurisées
- ▶ La transmission électronique des déclarations à partir des fichiers comptables
- ▶ Une cartographie des risques informatiques



Innovation et Compétences-métiers

Des collaborateurs reconnus
dans un cadre de travail
épanouissant et participatif

Les collaborateurs de la DICP sont, depuis plus de 10 ans, à l'œuvre des différents projets stratégiques et de conduites de changement portés par leur organisation. Ils sont les principaux artisans des progrès et des réussites qu'elle enregistre, pleinement engagés dans leur travail quotidien, au service du Pays, des entreprises, des professionnels et des citoyens.

Plus que jamais pour accompagner les évolutions futures que dessinent le DOS 2017-2020, les collaborateurs de la DICP seront les professionnels primordiaux de la CONFIANCE placée dans l'administration qu'ils représentent.

La confiance que promeut la DICP dans ses relations avec ses interlocuteurs extérieurs devra donc trouver à se renforcer aussi dans la relation qu'elle entretient avec ses propres collaborateurs. Ainsi, elle devra enrichir son expression d'une organisation innovante à même de favoriser l'émergence d'idées nouvelles propres à contribuer à la bonification du service public fiscal et à la reconnaissance professionnelle de leurs auteurs.



Nos objectifs reconnaître l'engagement des collaborateurs

Elle devra également privilégier des solutions novatrices d'organisation du temps de travail, de flexibilité et d'établissement d'un cadre de travail favorisant le bien-être et l'épanouissement de la personne. Le management par la confiance viendra ainsi appuyer le management participatif.

La DICP repensera son dispositif de formation professionnelle initiale et continue de sorte qu'il devienne tout à la fois plus processuel et pragmatique dans l'apprentissage des tâches opérationnelles mais encore plus technique et expert pour la partie des métiers appelés à de la haute technicité. De même, la sensibilisation et la formation des équipes à l'économie et à la vie des entreprises imprimeront à leur comportement professionnel un nouveau savoir-être. Sa politique des ressources humaines s'assurera de la mise en ligne adéquate de ses besoins de compétence avec l'évolution des nouveaux métiers à venir, induits notamment par la réformation de son système d'information et son accès aux services numériques.

La DICP est enfin une administration de valeurs professionnelles, déontologiques et humaines dans lesquelles se reconnaît l'ensemble de ses collaborateurs. Le respect et la protection de ses valeurs indissociables de l'exercice des métiers et des missions seront un axe clé du cadre de vie au travail et professionnel. Leur réaffirmation continuera de renforcer la culture de la direction et de fédérer autour de repères communs ses collaborateurs tandis que la prise en charge des risques professionnels et de leur protection viendra renforcer leur statut d'agents des impôts.



La dynamique des compétences-métiers pour soutenir le professionnalisme et affirmer les valeurs émergentes



La qualité de vie au travail comme source de l'engagement des collaborateurs





Innovation et Compétences-métiers

La dynamique des compétences-métiers pour soutenir le professionnalisme et affirmer les valeurs émergentes

La DICP est une administration de métiers où chaque agent est un professionnel de l'impôt qui dispose d'une technicité et d'une expertise qu'il met en pratique au quotidien. Elle souhaite offrir à ses collaborateurs une véritable culture économique afin de les conforter face aux exigences de la relation de confiance. La DICP entend renforcer la performance et le réalisme de son organisation en s'appuyant sur le professionnalisme et l'adaptabilité événementielle de ses équipes dans un cadre de valeurs partagé.

Actions phares :

- Enrichir et diversifier le dispositif de la formation professionnelle de la DICP
- Sensibiliser les collaborateurs à la vie des entreprises et aux réglementations économiques
- Analyser les emplois et les compétences de demain et mettre en œuvre une gestion proactive des ressources humaines
- Affirmer les valeurs émergentes de la DICP et protéger des risques professionnels

La qualité de vie au travail comme source de l'engagement des collaborateurs

L'animation des collaborateurs de la DICP repose aujourd'hui sur deux piliers. Le management participatif et la communication interne. La DICP souhaite instaurer une véritable démarche de qualité de vie au travail en promouvant la reconnaissance portée à ses collaborateurs et l'innovation.

Actions phares :

- Structurer et pérenniser une démarche de la qualité de vie au travail
- Favoriser la confiance à tous les niveaux dans un nouveau modèle managérial
- Expérimenter la flexibilité horaire dans un rapport gagnant-gagnant
- Promouvoir l'innovation des collaborateurs
- Ecologiser les activités de la DICP en rendant ses collaborateurs éco-responsables

Mesures clés :

- La déontologie comme fondement des missions
- L'affirmation des valeurs émergentes du service public
- La qualité de vie au travail, une démarche construite, pérenne et interactive
- Management par la confiance
- Des horaires d'ouverture inédits pour les usagers-clients et une flexibilité innovante pour les collaborateurs
- Innovations et simplifications pour faire progresser le service public



Evaluation et Stratégie

La transparence et la recherche
de l'efficacité comme marqueurs
des orientations 2017-2020

La DICP s'est dotée en 2016 d'un département de la stratégie et de la gestion de la performance chargé de définir la stratégie pluriannuelle de son organisation, d'en préciser les objectifs pertinents et quantifiables ainsi que de suivre leur alignement sur les résultats obtenus.

Ce département actionne pour la DICP deux commandes principales dans la prospective et l'évaluation qui l'alimente mais également la prévention des risques. La fonction du contrôle de gestion implante son outil de pilotage pour tendre vers l'efficacité et l'efficacité de la dépense publique tandis que le dispositif de la maîtrise des risques forge son outil de maillage processuel en vue de lui donner une assurance raisonnable de la maîtrise de son fonctionnement.

Structurée pour suivre et évaluer, la DICP donnera à la conduite et à l'évaluation de son DOS 2017-2020 « POUR UNE RELATION DE CONFIANCE » toutes les exploitations utiles et les communications transparentes à destination des institutions auxquelles elle a devoir de rendre compte ainsi qu'à celle des contribuables-citoyens qui ont le droit de suivre l'utilisation des deniers publics.



Nos objectifs pour assurer la performance de l'organisation

Le DOS 2017-2020 sera particulièrement intégré dans la préparation des plans annuels de performance lors de la préparation budgétaire annuelle et le suivi par les institutions de la politique publique retracée au titre de la mission Gestion Fiscale.

Ainsi, la DICP devra s'assurer en poursuivant ses différents objectifs qu'ils restent toujours pertinents, qualitatifs, efficaces et efficients et qu'ils produisent les impacts bénéfiques pour lesquels ils ont été fixés.

A la mise en œuvre de ses orientations stratégiques et du contrôle régulier de leur juste alignement avec les objectifs poursuivis et les attentes de ses différents publics, la DICP placera également la recherche de l'efficacité et la nécessité de la valoriser au centre de ses préoccupations budgétaires. Ces dernières concerneront la formalisation d'un plan d'efficacité au sein duquel s'incorporera notamment une démarche de développement durable et de management de l'énergie en vue d'abaisser les coûts de fonctionnement tout en préservant le cadre de travail.

Le dialogue de gestion avec les responsables de l'organisation pour la réalisation des objectifs se renforcera pour donner lieu à plus de soutien directionnel et d'accompagnement managérial force de rassurance des équipes, de socle documentaire opérationnel et d'adaptabilité organisationnelle dans la réingénierie des processus visant à la simplification des cycles d'activités et l'abaissement du coût d'intervention de l'impôt.



L'alignement des actions et l'interprétation des données pour soutenir le **décisionnel transverse**



La maîtrise des processus opérationnels et l'organisation de la dépense pour tendre **vers plus d'efficacité**





Evaluation et Stratégie

L'alignement des actions et l'interprétation des données pour soutenir le **décisionnel transverse**

La DICP s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche pluriannuelle d'objectifs. Elle a développé une véritable culture du résultat et du pilotage des missions et pose l'évaluation de ses résultats comme consubstantiel à sa stratégie.

Actions phares :

- Piloter la stratégie grâce à une unité dédiée en échelon central
- Créer un pôle expert des études fiscales et de l'interprétation des données
- Communiquer annuellement sur les réalisations et la performance

La maîtrise des processus opérationnels et l'organisation de la dépense pour tendre **vers plus d'efficacité**

La DICP veut être plus exigeante sur l'utilisation de ses moyens et le déroulement de ses processus. Cette recherche permanente d'efficacité vise à minimiser le coût de gestion de l'impôt et l'amène à travailler sur la réingénierie des processus.

Actions phares :

- Animer les cartographies des processus et des risques en évaluant les impacts
- Définir un plan annuel d'efficacité sur l'analyse des coûts
- Assurer la qualité comptable dans le processus budgétaire

Mesures clés :

- ▶ Une revue stratégique annuelle des orientations
- ▶ Piloter les recettes et exploiter les occurrences
- ▶ La communication vectrice de transparence
- ▶ L'animation du réseau de prévention des risques
- ▶ Management de l'énergie
- ▶ Le suivi de la dépense fiscale
- ▶ La conformité fiscale des dépenses engagées



www.impot-polynesie.gov.pf



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

Service clientèle :
Tél. (+689) 40.46.13.13
Fax. (+689) 40.46.13.01

Recette des impôts :
BP.72 - 98713 Papeete

D i r e c t i o n :
BP.80 - 98713 Papeete

directiondesimpots@dicp.gov.pf

www.impot-polynesie.gov.pf