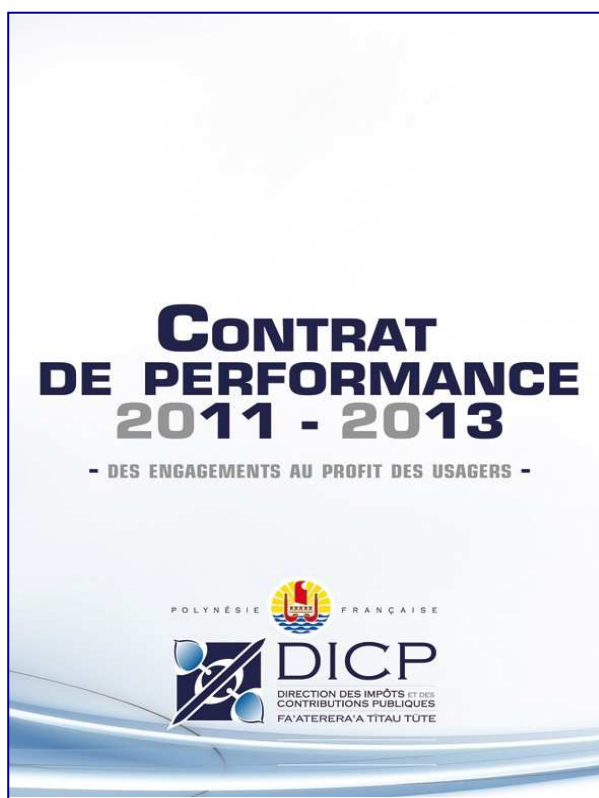


RAPPORT ANNUEL DE PERFORMANCE 2011

Avec son contrat de performance 2011-2013, la direction des impôts et des contributions publiques (DICP) s'inscrit dans une démarche d'engagements au profit des usagers.

D'ici à 2013, elle entend améliorer sa performance en privilégiant trois axes centraux : la transparence dans ses actions et ses résultats, la réactivité et l'efficacité de ses services, la conduite du changement dans ses exigences de professionnalisme et de responsabilité.

Le rapport annuel de performance dresse le bilan de la première année du contrat. Par la mesure et l'appréciation des indicateurs qu'il comporte, il met en évidence l'utilité de disposer d'un outil pour témoigner de ses ambitions pour le service public fiscal et se fixer des priorités.



LA TRANSPARENCE

Communiquer sur les actions et les résultats

La DICP se doit d'être transparente dans ses actions et ses résultats et, ce, vis à vis de tous les publics, pour remplir ses objectifs de garantir le respect du principe d'égalité devant l'impôt et rétablir la solidarité de tous devant les charges publiques en agissant contre la fraude fiscale.

Les engagements pris au titre de cet article du contrat sont considérés comme atteints pour 5 engagements sur les 10 qu'il comporte, soit un taux de réalisation de 50 %. Les engagements en cours de réalisation sont au nombre de 4 tandis qu'un seul n'a pas reçu de commencement de réalisation.

Communiquer sur les actions et les résultats

La transparence à l'égard de l'autorité de tutelle

La DICP s'engage à contractualiser ses objectifs annuels avec le ministère de tutelle dans le cadre d'une démarche diagnostic-plan d'action.

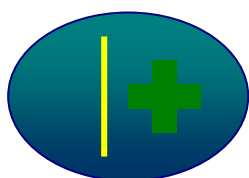
Ce dialogue de gestion a pris la forme, d'abord de la communication au ministère du plan d'action des départements et divisions de la DICP pour l'année 2011, ensuite d'une lettre de mission du Ministre de tutelle à la directrice de la DICP sur les objectifs principaux et secondaires à mettre en œuvre pour le bon exercice des missions fiscales. Elles font, l'une et l'autre, l'objet d'un suivi et d'un commentaire réguliers au travers, soit des réunions de cabinet élargies tenues à l'échelle ministérielle, soit des conseils de direction internes de la DICP.

Pour satisfaire à son engagement de transparence, la DICP s'attache également à mettre en place un contrôle de gestion pour piloter et maîtriser le coût de gestion de l'impôt.

En tant que processus de pilotage, il permet à la DICP de se mettre à même d'atteindre ses objectifs, en préparant, puis en suivant et en analysant, à la fois en temps réel et ex-post, ses réalisations, pour anticiper, expliquer, et réduire les écarts entre ses performances réelles et ses prévisions. Il se réfère à la réalisation des prévisions à court terme pour anticiper les éventuels facteurs de dérive dans les performances attendues, en réduire l'impact et tirer les leçons des écarts réellement constatés.

En 2011, le contrôle de gestion trouve à se structurer autour d'une note-cadre de juillet 2011 venue définir et normaliser la restitution des indicateurs mesurables et vérifiables adossés au contrat de performance 2011-2013 et d'autres nécessaires au pilotage de l'activité.

De plus, il trouve à être piloté par une structure ad hoc, le bureau de la stratégie et de la communication, au sein duquel le recrutement d'une ressource dédiée de contrôleur de gestion a pu se concrétiser. Cette spécialisation dans une fonction transverse de la DICP vient conforter les outils indispensables à son pilotage et à sa progression future.



Le bilan de la performance est communiqué chaque année à partir des indicateurs de la performance prévus au contrat de manière à mesurer l'action de la DICP.

Communiquer sur les actions et les résultats

La communication sur le civisme fiscal comme source de relations améliorées à l'égard de tous les publics.

La création au sein de la direction des impôts et des contributions publiques d'une structure dédiée à une communication sur les thèmes de la fiscalité contribue à une meilleure connaissance des obligations déclaratives et de paiement de l'impôt qui pèsent sur les usagers mais encore à leur adhésion plus forte au système déclaratif et à la nécessité de l'impôt dans le financement de l'action publique.

Les actions de communication menées par la DICP à l'occasion de manifestations extérieures sont autant d'occasion de promouvoir le civisme fiscal. L'année 2011 a ainsi été jalonnée de 18 actions de communication dans les médias dont les plus marquantes sont les suivantes.

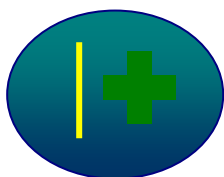
**18 actions de communication
dans les médias**



Le séminaire annuel de la DICP sur le thème de 120 ans d'histoire de la fiscalité polynésienne et du contrat de performance a donné lieu à une couverture médiatique élargie à l'occasion de laquelle les engagements de qualité de service de la DICP ont pu être développés au grand public.

L'instauration de l'impôt foncier sur les propriétés bâties dans les archipels a fait l'objet de plusieurs reportages télévisés ou radiophoniques. Cette communication témoigne de la présence de l'administration sur le terrain de l'information et a eu des répercussions importantes sur le civisme fiscal.

Plusieurs opérations de contrôle fiscal ont été relayées par les médias qui ont donné lieu à des explications sur la manière dont se déroulent les contrôles fiscaux. Il en a été de même des thématiques de reportage télévisé sur le recouvrement de l'impôt ou des débats d'émissions télévisées sur les entreprises en difficultés ou de nouveaux régimes fiscaux, comme celui de la très petite entreprise (TPE). Dernier régime qui a donné lieu à l'édition d'un nouveau dépliant fiscal mis à la disposition des usagers.



La lutte pour plus d'égalité et de solidarité dans le financement de l'action publique est démontrée par une communication annuelle des résultats du contrôle fiscal. Cette communication a été rendue au ministère de tutelle.

Communiquer sur les actions et les résultats

La communication régulière avec les usagers est mise en œuvre par la réactivation du comité des usagers.

Le conseil des ministres a approuvé par arrêté n° 1967 du 7 décembre 2011 la création officielle du comité des usagers des services fiscaux. La consultation des redevables et de leurs relais professionnels quant aux modalités d'application des textes fiscaux, en instaurant une responsabilisation et une plus grande confiance réciproque entre les partenaires, ne peut en effet qu'être favorable au développement du civisme fiscal et, par voie de conséquence, à l'amélioration des ressources publiques.

Le comité des usagers des services fiscaux aura pour rôle :

- d'assurer une meilleure information des usagers sur les actions menées en matière de qualité de service ;
- de relayer les attentes des usagers quant aux conditions d'accueil, à rechercher et proposer toute solution visant à leur amélioration ainsi qu'à la simplification des démarches administratives ;
- de donner son avis sur tous les sujets ayant trait à la qualité du service, aux relations des usagers avec l'administration fiscale et aux modalités pratiques d'application de la réglementation, à l'exclusion de toute question portant sur le bien-fondé du régime fiscal en vigueur.

Sa composition est désormais élargie à l'ensemble des administrations fiscales que sont, outre la DICP, la paierie de la Polynésie française, la recette-conservation des hypothèques et la direction des douanes. Il constituera un lieu d'échange d'autant plus privilégié que les usagers ou leurs relais professionnels auront des contacts directs et regroupés avec l'ensemble des administrations représentées.

Sa première réunion se tiendra au cours du 1^{er} trimestre de l'année 2012.

La participation de la DICP aux forums professionnels afin de faciliter l'intégration dans le système fiscal déclaratif.

L'année 2011 a permis à la DICP de participer à 10 forums professionnels proposés par des communes ou des organisateurs publics et privés.

Les manifestations les plus importantes ont été celles du « Tahiti Forum Entrepreneur » qui a permis à la DICP de recevoir sur son stand plus de 400 jeunes entrepreneurs ou porteurs de projets et de donner des conférences sur la création d'entreprise et les obligations fiscales à connaître.



Communiquer sur les actions et les résultats

De la même manière, le forum de la micro entreprise organisée à l'Assemblée de la Polynésie française en octobre 2011, a permis de rencontrer de manière personnalisée près de 320 visiteurs, à qui ont été remis les livrets fiscaux ou dépliants d'information sur le régime fiscal de la très petite entreprise. Des conférences ont par ailleurs été données sur le régime fiscal de la création d'entreprise à un public de porteurs de projets.



Enfin, au delà de sa participation à des forums, la DICP a pu dispenser des formations sur la fiscalité au profit de 23 chefs d'entreprise dans le cadre de ses relais partenariaux avec la CCISM.

L'ouverture de la DICP aux collèges, lycées et universités

Afin de répondre aux demandes de stage formulées dans le cadre de leurs cycles d'enseignement, la DICP entend favoriser sa relation avec les établissements d'enseignement.

Dans un contexte juridique incertain au plan de l'assurance et de la responsabilité du futur stagiaire, elle s'est attachée à saisir le ministère de tutelle pour lever ces difficultés et lui permettre de concrétiser son engagement d'ouverture auprès de jeunes stagiaires.

Néanmoins, et dans le cadre juridique du Corps des Volontaires au Développement, 3 jeunes étudiants ont été recrutés par le ministère pour réaliser un stage de formation professionnelle tendant à favoriser leur adaptation à l'emploi. Ces derniers ont été intégrés dans les sessions initiales de formation à la fiscalité déployée par l'équipe pédagogique de la formation professionnelle de la DICP.

LA QUALITE : Être réactif et efficace dans le service rendu

La DICP se donne pour objectif prioritaire de rétablir l'utilisateur dans ses droits avec efficacité et rapidité. La qualité du service rendu est en effet le signe le plus tangible pour l'utilisateur de la performance d'une organisation et ce quel que soit le contexte des moyens dans lequel elle évolue.

C'est pour être reconnue dans sa dimension d'administration de service que la DICP a pris des engagements de qualité de service précis et mesurables.

Les résultats obtenus en 2011 au titre des engagements de l'article 2. du contrat de performance sont atteints pour 6 engagements sur les 19 qu'il comporte, soit un taux de réalisation de 31,5 %, 9 mesures étant en cours pour 4 non encore réalisées.

Être réactif et efficace dans le service rendu

Recevoir l'usager au sein d'un accueil unifié et poly- compétent

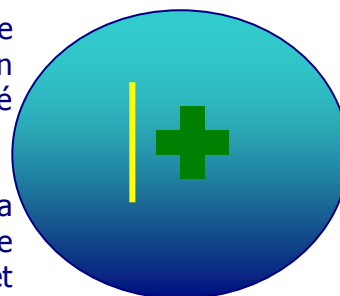
54 500 usagers
reçus par la DICP

Le nombre des usagers reçus par la DICP en 2011 est de 54 500, en recul de 10 % par rapport à 2010. Cette affluence illustre l'importance de la qualité de l'accueil physique et sa prépondérance dans le fonctionnement de la DICP.

A cet égard, la restructuration de la DICP a permis au sein de ses locaux, la mise en place d'un point d'entrée unique au sein duquel le contribuable reçoit un accueil courtois et est orienté avec attention dans les démarches qu'il vient accomplir.

La DICP met par ailleurs en avant les engagements de sa Charte qualité de l'accueil pour la mise en œuvre de laquelle les agents de la DICP ont reçu des formations spécifiques et sont tenus de répondre à une exigence de professionnalisme.

Les résultats du questionnaire d'évaluation mis à la disposition de l'ensemble des usagers pour leur permettre de juger de la qualité de cette action sont globalement positifs et se déclinent selon les taux de satisfaction suivants.



Taux global de satisfaction
sur l'accueil : **83 %**

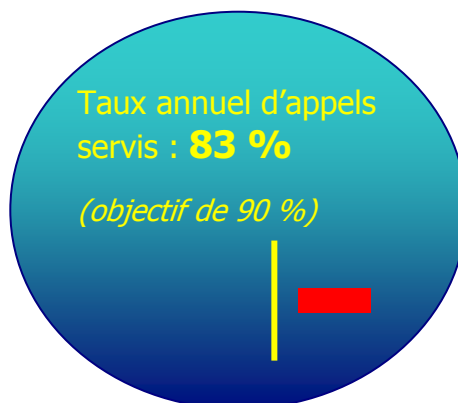
☺ 83 % de taux de satisfaction sur les locaux

☺ 91 % de taux de satisfaction sur les services rendus

☺ 76 % de taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique

La DICP a enfin pris l'engagement de rénover son accueil téléphonique au sein de la division de la gestion fiscale et du recouvrement de telle manière que son taux annuel d'appels servis atteignent 90 %. En 2011, cet objectif est atteint à hauteur de 83 % et a donné lieu à des procédures spécifiques dédiées à la qualité de l'accueil téléphonique et visant à un rappel systématique du contribuable en cas d'indisponibilité de l'agent.

Taux annuel d'appels
servis : **83 %**
(objectif de 90 %)



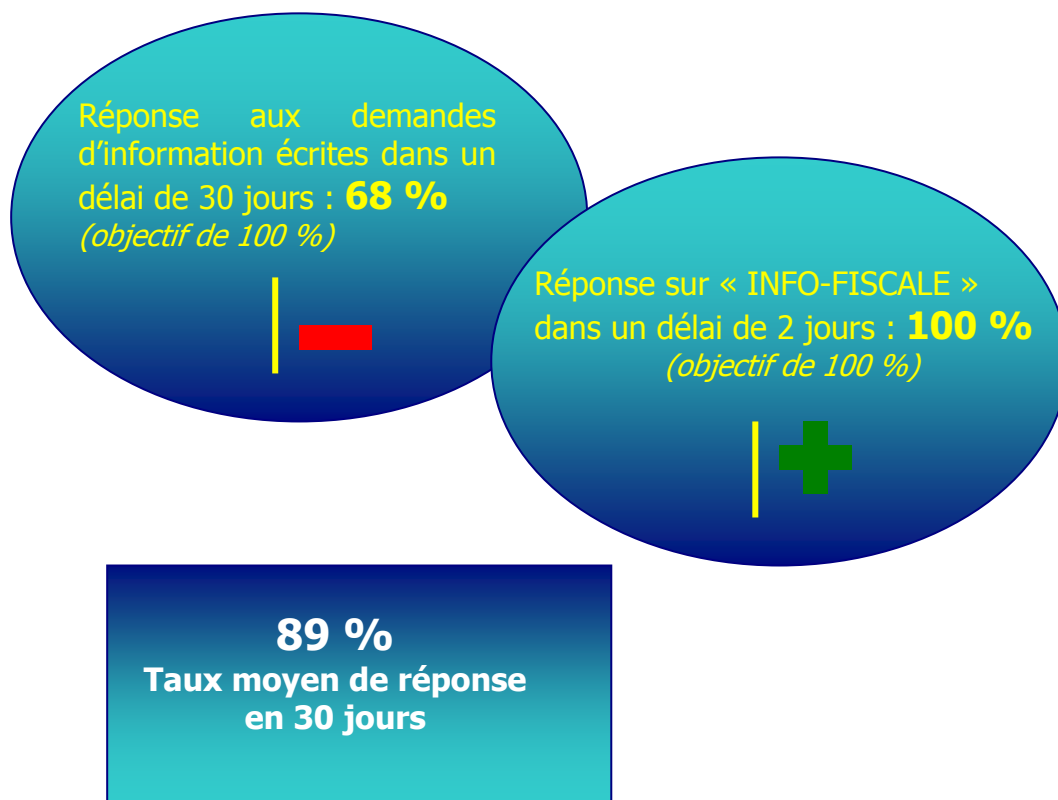
Être réactif et efficace dans le service rendu

Répondre à toute demande d'information de l'utilisateur dans un délai de 30 jours

La réactivité avec laquelle l'administration répond aux demandes d'informations qui lui sont faites est l'attente de qualité la plus manifeste pour l'utilisateur.

La DICP a pris de multiples résolutions pour atteindre cet objectif. D'une part, elle s'est engagée à écourter les délais de réponse aux demandes d'information écrites à un maximum de 30 jours. D'autre part, elle offre un nouveau service en ligne sur son site Internet, appelé « INFO-FISCALE », pour lequel elle s'engage à répondre dans un délai maximal de 2 jours, à toute demande d'information fiscale qui lui est faite.

Si le taux de traitement des demandes d'information écrites atteint 94 % sur l'année, seules 68 % le sont dans le délai contractualisé de 30 jours. En revanche, les demandes d'information reçues, via le site Internet « INFO-FISCALE », sont répondues dans un délai de deux jours à 100 %, ce qui porte le taux global de réponse aux demandes d'information écrites ou via Internet, à un taux global de 89 % sur l'année.



Être réactif et efficace dans le service rendu

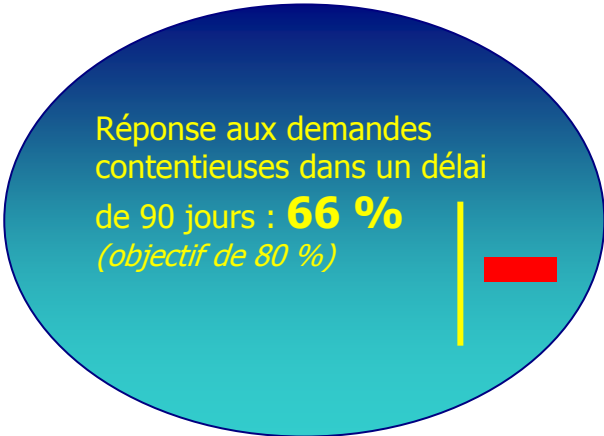
Rétablir le plus grand nombre d'usagers dans leurs droits dans les délais les plus brefs

Bien que la réglementation prévoit que l'administration dispose d'un délai de six mois pour instruire une réclamation contentieuse et de quatre mois pour traiter une demande de remise gracieuse, la DICP est résolue à accélérer les délais de traitement des réclamations contentieuses ou gracieuses qu'elle reçoit afin de faire bénéficier les usagers de leurs droits le plus rapidement possible.

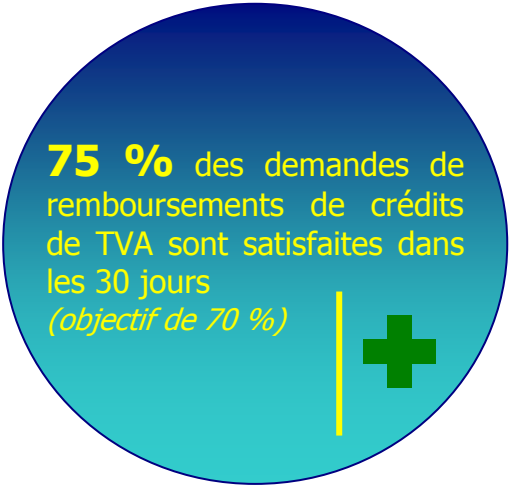
L'objectif de traiter 70 % des demandes de remboursements de crédits de TVA dans un délai inférieur à 30 jours, est par ailleurs réaffirmé compte tenu des enjeux de trésorerie pour les entreprises.

Le nombre des demandes contentieuses et gracieuses a respectivement augmenté de + 8 % et + 17 % en 2011. L'augmentation du nombre d'affaires contentieuses concerne notamment l'impôt foncier dans les archipels autres que celui de la Société et la mise en oeuvre du nouveau régime fiscal des très petites entreprises, l'un et l'autre, ayant été mis en place pour la première fois en 2011. L'augmentation du nombre des demandes gracieuses est due aux difficultés financières croissantes que connaissent certaines entreprises ou ménages.

Réponse aux demandes contentieuses dans un délai de 90 jours : **66 %**
(objectif de 80 %)



75 % des demandes de remboursements de crédits de TVA sont satisfaites dans les 30 jours
(objectif de 70 %)



Une bonne réactivité de la DICP lui a permis de faire face à l'augmentation de ces flux en affichant un taux de traitement global de 76 % pour le contentieux et de 89 % pour le gracieux. Pour autant, seules 66 % des demandes contentieuses ont pu être traitées dans un délai de 90 jours pour un objectif fixé à 80 % en 2011. Le taux des réclamations traitées dans un délai de trente jours ressort par ailleurs à 46 % pour un objectif fixé à 75 %.

75 % des demandes de remboursement de crédits de TVA ont pu cependant être satisfaites dans un délai de trente jours pour un objectif contractualisé de 70 % en 2011.

Être réactif et efficace dans le service rendu

La DICP a pris l'engagement de produire l'essentiel de ses mémoires dans un délai de trois mois. Cet objectif est atteint à 100 % devant le tribunal administratif, à 100 % devant le Conseil d'Etat et à 29 % devant la cour administrative d'appel de Paris eu égard aux délais plus longs assignés par cette cour. Le délai moyen de production ressort ainsi à 83 %.

Devant le tribunal administratif :

100 % des mémoires produits dans un délai de trois mois (objectif de 100 %)

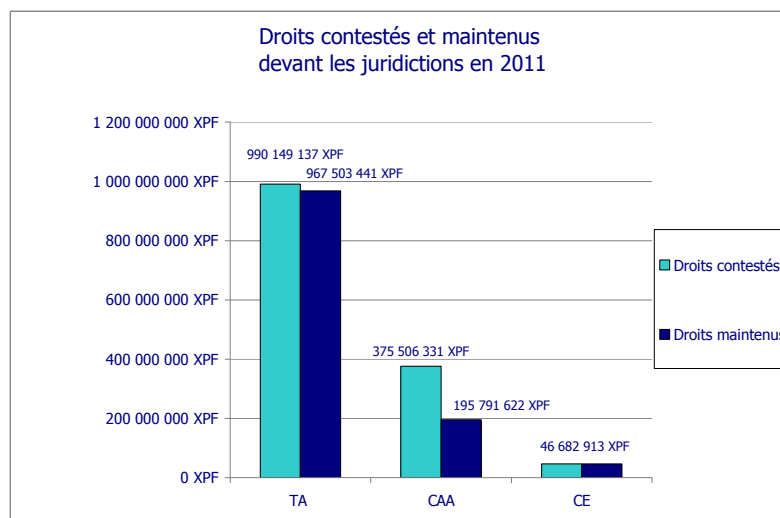


Le taux des décisions favorables ou partiellement favorables à l'administration, en contentieux de pleine juridiction, progresse en 2011¹ :

- 98 % contre 87 % en 2010 devant le tribunal administratif ;
- 91 % devant la cour administrative d'appel contre 80 % en 2010 ;
- 100 % devant le Conseil d'Etat contre 75 % en 2010.

89 % de décisions favorables ou partiellement favorables à l'administration

Dans ce cadre, toutes juridictions confondues, ces dernières ont confirmé le bien fondé des droits et pénalités contestés devant elles, pour une part de 90 %, soit un montant de 1,175 milliard de F CFP sur un total de 1,301 milliard de F CFP de droits et pénalités contestés. La part des dégrèvements est ainsi restée limitée à 125 millions de F CFP représentant 9,6 %. Elle s'élève à 14 % en prenant en compte le contentieux de série évoqué supra.



90 %

des droits et pénalités contestés, **confirmés** par les juridictions administratives

¹ (hors contentieux de série de la légalité ou de l'exception d'illégalité)

Être réactif et efficace dans le service rendu

Simplifier les démarches des usagers et rendre la réglementation fiscale plus lisible

La DICP s'est investie dans la simplification des démarches fiscales et la compréhension des textes fiscaux en étant force de propositions par des mesures d'allègement des procédures et de meilleure intelligibilité des dispositions fiscales. La mesure de cet engagement est appréciée à l'aune des mesures concrètes qu'elle a pu proposer dans le cadre annuel de l'adoption du budget de la Polynésie française.

En 2011, cet engagement a été tenu puisque 10 mesures de simplifications des démarches des contribuables, 16 mesures d'amélioration de la lisibilité des règles fiscales et 7 droits nouveaux ont été proposés et fait l'objet d'une adoption par l'assemblée de la Polynésie française dans le cadre de la loi du pays n° 2011-27 du 26 septembre 2011.

Au nombre des mesures de simplification de la législation, on notera l'harmonisation des règles d'imposition en matière d'impôt sur les sociétés et de contribution des patentes des sociétés bénéficiant de la transparence fiscale, la suppression des livraisons à soi même d'immeubles bâtis en tant qu'opérations taxables en matière de TVA, la clarification du régime du droit à déduction applicable aux immobilisations.



Les droits nouveaux offerts aux contribuables résident notamment dans le droit à déduction des résultats imposables de la valeur totale des logiciels acquis, l'extension du délai pour régulariser les omissions de TVA déductible, l'allongement des délais de réponse à toute notification de redressements, l'allongement d'une année du délai général de réclamation des contribuables, la suppression de la règle des 20% subordonnant le droit à dégrèvement d'un contribuable en matière de contribution des patentes.

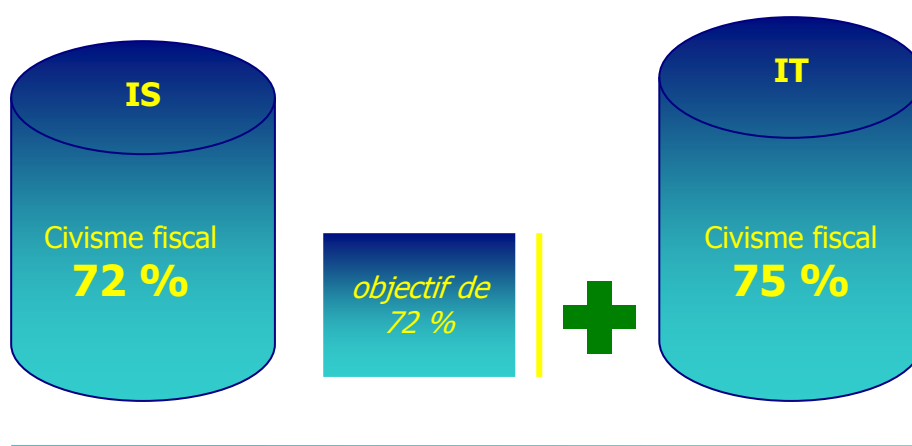
Réagir à la défaillance déclarative et de paiement en favorisant les relances amiables et la prévention téléphonique

Le civisme fiscal des personnes physiques ou morales assujetties aux impôts professionnels mesure le niveau d'accomplissement volontaire, et à l'échéance, du dépôt des déclarations auxquelles elles sont tenues. Afin de l'accroître et d'agir avec réactivité, mais en même temps avec indulgence sur les omissions involontaires ou

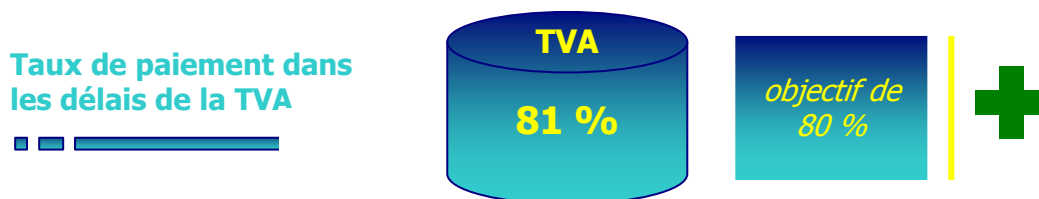
mineures qu'elles peuvent commettre, la DICP s'est engagée, avant toute action contraignante, à développer les actions de relance amiable écrite ou de prévention téléphonique.

C'est ainsi qu'en 2011, les contribuables assujettis à l'impôt sur les sociétés (IS) et à l'impôt sur les transactions (IT) ont reçu, avant toute mise en demeure et application de sanctions, une lettre de rappel pour les inviter à régulariser amiablement leur situation. Il en a été de même pour les redevables de la TVA ou de la CST-S à qui un appel téléphonique a été passé pour leur rappeler leurs omissions et leur demander de les régulariser.

Ces actions ont produit leurs effets permettant de gagner à l'impôt sur les sociétés et à l'impôt sur les transactions, respectivement, 11 et 14 points supplémentaires de progression du taux de civisme fiscal (le nombre des déclarations fiscales déposées au titre de la période de déclaration), soit 3 335 déclarations supplémentaires représentant 14 % des déclarations totales devant être déposées à l'échéance.



Au plan des obligations de paiement de l'impôt et notamment de la TVA, le taux des déclarations déposées et payées à l'échéance traduit un civisme légèrement supérieur bien qu'il reste encore très en retrait des attentes citoyennes, le redevable de la TVA n'étant qu'un collecteur d'impôt pour la collectivité publique.



La recette des impôts a recouvré 30,6 milliards de recettes fiscales contre 31 milliards en 2010. Les recouvrements sur prises en charge issus des contrôles fiscaux, taxations d'office ou déclarations sans paiement se sont élevés à 720 millions de F CFP.

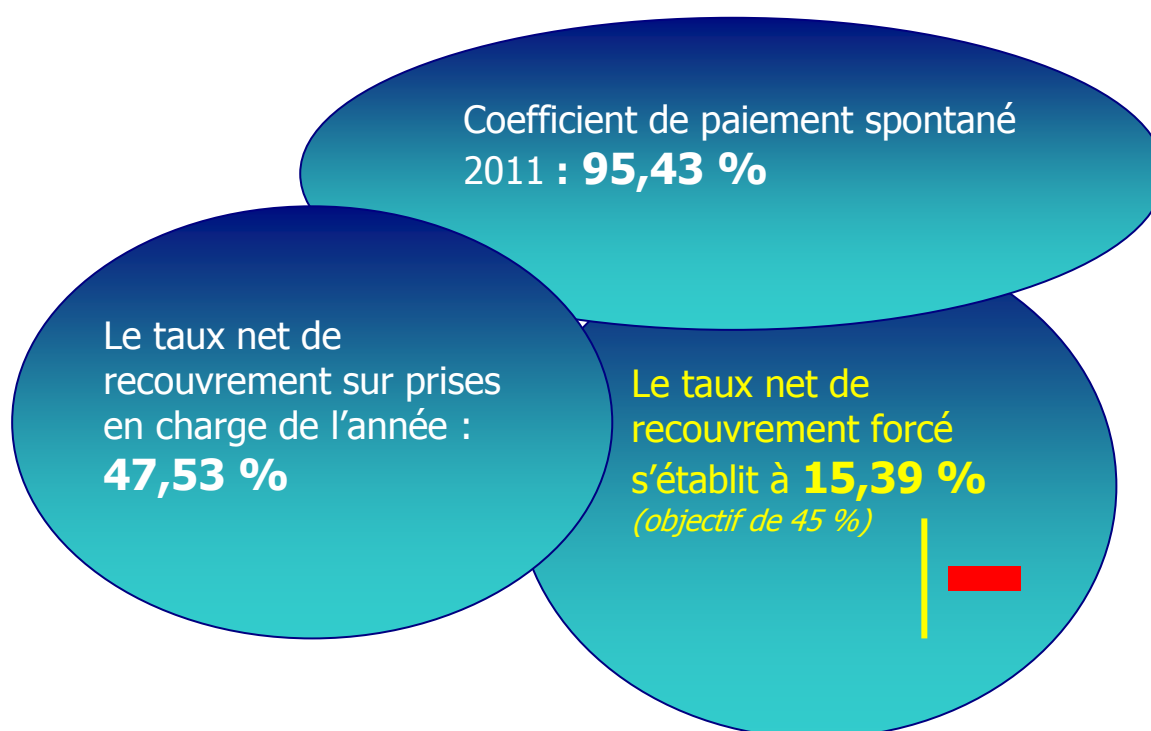
Le coefficient de paiement spontané de l'année 2011 sur l'ensemble des impôts et taxes perçues par la recette des impôts s'établit à 95,43 %.

Le taux de recouvrement sur les prises en charge nettes de l'année 2011 s'établit pour sa part à 47,53 %.

Être réactif et efficace dans le service rendu

Le taux net de recouvrement forcé, soit la part de recouvrement brut (hors décharges et recouvrements sur procédures collectives) sur les restes à recouvrer globaux de la recette des impôts, se situe en revanche bien en deçà de l'objectif du contrat. La régularisation de la situation juridique du receveur particulier de la Polynésie française ainsi que sa remise de service (fin 2010) ne sont en effet intervenues que tardivement et ont retardé la mise en oeuvre du cadre juridique des voies d'exécution.

Dans le même temps, la performance a été renforcée par la professionnalisation de la mission et la mise en place d'un pôle spécifique de l'action en recouvrement spécialisé dans le recouvrement des créances importantes ou complexes.

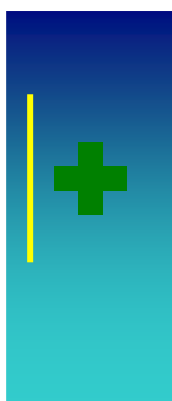


Être réactif et efficace dans le service rendu

Offrir à l'utilisateur des garanties de prise en compte de sa bonne foi en améliorant les procédures de contrôle

La DICP s'est engagée à proposer l'évolution du cadre des procédures fiscales afin de progresser dans l'amélioration de ses relations avec les usagers en leur offrant plus de sécurité juridique et en respectant mieux les contribuables de bonne foi.

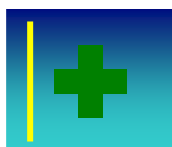
Plusieurs mesures concrètes ont ainsi été adoptées par l'assemblée de la Polynésie française dans la loi du pays n° 2011-27 du 26 septembre 2011 qui viennent satisfaire aux engagements portés par le contrat de performance.



Dans le but de mieux faire accepter le contrôle fiscal par les contribuables, une procédure de contrôle sur demande du contribuable a été créée. Cette procédure permet à l'administration de contrôler sur place certains points précis demandés par le contribuable lui-même. Ce contrôle ne s'inscrit pas dans le cadre d'une vérification de comptabilité et ne peut donner lieu à des redressements. Le contrôle s'achève par un rapport remis au contribuable consignait les résultats du contrôle demandé. Il peut donner lieu à une vérification de comptabilité ultérieure mais permet au contribuable de bénéficier d'une procédure de régularisation spontanée.



Une procédure de régularisation spontanée est désormais instituée qui consiste à permettre au contribuable faisant l'objet d'une vérification de comptabilité de demander au vérificateur, avant toute notification de redressements, de régulariser spontanément les erreurs, inexactitudes, omissions ou insuffisances dans les déclarations concernées par le contrôle. En contrepartie, les suppléments d'impôts correspondant à la régularisation sont assortis d'un intérêt de retard réduit basé sur 0,4% par mois au lieu de 0,75%.



Sur demande motivée du contribuable, le vérificateur peut lui accorder un délai supplémentaire maximum de trente jours pour répondre à la notification de redressements.

Contrôle fiscal : les chiffres clés de l'année 2011

Aux engagements d'accroissement des garanties apportées en matière de contrôle fiscal, le contrat de performance ajoute des objectifs tendant à homogénéiser la présence du contrôle sur le terrain et à accentuer l'attention sur les affaires comportant les fraudes les plus graves ou les enjeux les plus significatifs. Le

pilotage resserré de la mission et la sélectivité accrue des dossiers à contrôler a poursuivi l'objectif de professionnalisation de toute la chaîne du contrôle.

Les résultats du contrôle fiscal en 2011 continuent leur progression tandis que les indicateurs du contrat de performance permettent de suivre l'atteinte de tous les objectifs fixés.

le contrôle sur place

- » **77** vérifications sur place engagées
- » **32** vérifications sur place achevées
- » **2,3** milliards de francs CFP de droits mis en recouvrement
- » **73,4** millions de francs CFP de droits rappelés en moyenne par contrôle
- » **1,2** milliards de majorations mises en recouvrement
- » **47 %** des dossiers sanctionnés par l'application de sanctions exclusives de bonne foi.

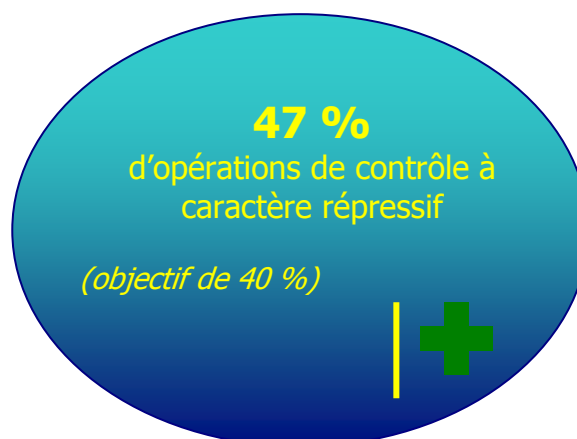
	2009	2010	2011
Nombre de contrôles fiscaux externes	31	39	32
Droits nets rappelés (en millions de F CFP)	737	1 409	2 300
Moyenne par contrôle (en millions de F CFP)	23.7	36.1	73,4

le contrôle sur pièces

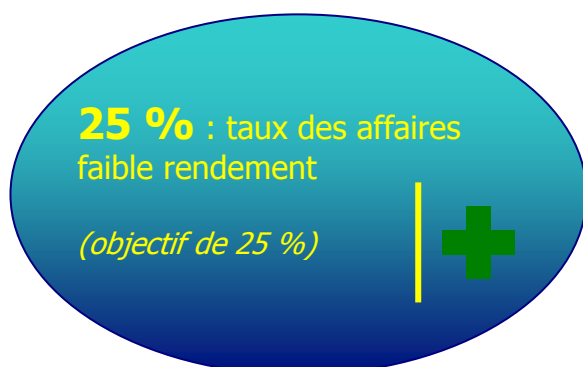
- » **1 336** contrôles sur pièces achevés
- » **996,5** millions de francs CFP de droits mis en recouvrement
- » **2** millions de francs CFP en moyenne de droits rappelés par contrôle notifié du bureau.

	2009	2010	2011
Nombre de contrôles sur pièces	1 171	1 334	1 336
Droits nets rappelés (en millions de F CFP)	737	527	996,5

La DICP s'est engagée à opérer une programmation stratégique axée sur les dossiers comportant des enjeux significatifs et des fraudes avérées comme la défaillance chronique mais également les montages frauduleux en matière de défiscalisation locale ou de facturation fictive en matière de défiscalisation métropolitaine.



En 2011, la proportion d'opérations à caractère répressif atteint 46,9 % (objectif de 40 %) Ce taux d'affaires pour lesquelles des pénalités exclusives de bonne foi ou des amendes fiscales spécifiques ont été notifiées concernent une typologie diverses de sanctions : comptabilité absente ou irrégulière et non probante, manœuvres frauduleuses, opposition à contrôle fiscal, amende spécifique pour fausse facture.



La moyenne des droits rappelés, en nette progression, témoignent par ailleurs de l'atteinte de l'objectif de maintenir le taux des affaires à faible rendement à 25 %.

Enfin, la couverture du tissu fiscal a pu se réaliser dans des conditions globalement conformes aux objectifs du contrat et en particulier en matière de contrôles sur pièces des dossiers.

1,04 % : taux de couverture du tissu fiscal des entreprises relevant de l'impôt sur les sociétés, par le contrôle fiscal externe

(Objectif de 1,5 %)



7,18 % : taux de couverture du tissu fiscal par le contrôle sur pièces des entreprises (hors TPE)

(Objectif de 5 %)



L'APPROPRIATION : Conduire le changement

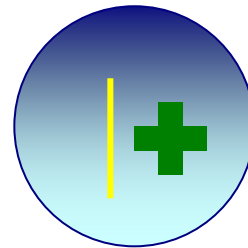
Pour mener à bien les réformes nécessaires à la performance de son organisation et de ses modes d'action, la DICP entend s'appuyer sur l'ensemble de ses cadres et agents. Elle est attentive à leur reconnaissance et à leur valorisation notamment par la formation professionnelle et leur association aux démarches actives et prospectives de la conduite du changement.

Les résultats obtenus en 2011 au titre des engagements de l'article 3. du contrat de performance sont atteints pour 3 engagements sur les 8 qu'il comporte, soit un taux de réalisation de 37,5%, les 2 engagements restant en cours de réalisation et 3 étant non encore débutés.

Accompagner l'encadrement en renforçant l'expertise technique et managériale

La DICP confie aux chefs de département et de division un rôle prépondérant dans le pilotage des missions et l'encadrement des équipes de travail. Formés aux techniques managériales de la conduite du changement et de la maîtrise d'activité, ces cadres participent à la fixation des orientations générales par la direction et sont forces de propositions concrètes dans les plans d'action qu'ils doivent mettre en oeuvre au sein de leurs unités de travail tout en y associant l'encadrement intermédiaire au travers du dialogue professionnel.

La systématisation des objectifs de contrôle interne assignés aux responsables des unités de travail est venue enrichir la bibliothèque du contrôle interne, outil de mutualisation des expériences.

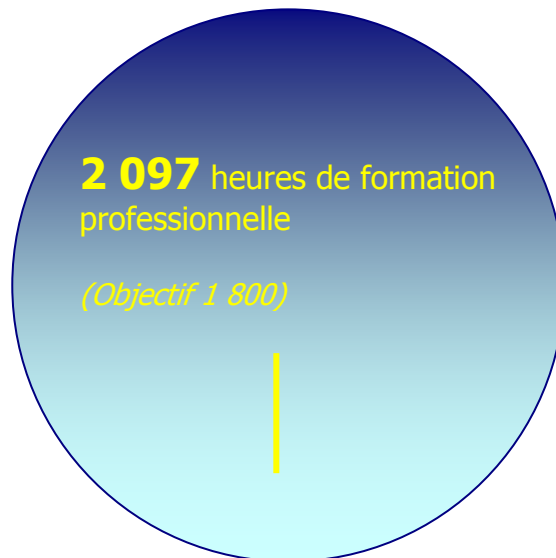


Mettre en valeur tous les agents de la DICP par une promotion de la formation initiale et continue

La DICP s'est engagée, au travers de son équipe pédagogique de la formation professionnelle, à déployer un cursus de formation spécifique au titre de la poly-compétence qui a pu être réalisé tout au long du premier semestre 2011.

De la même manière les nouveaux agents ont reçu, au moment de leur prise de fonctions, une formation initiale conformément à son engagement de leur permettre une meilleure appréhension de la matière fiscale et de l'organisation administrative.

Enfin l'engagement d'associer les agents de toute catégories d'emploi aux démarches prospectives de son organisation et de ses procédures de travail a pu être mené à bien. Une journée d'études organisée sur la prise en compte du recouvrement dans l'effectivité du traitement de la défaillance déclarative a concouru à l'élaboration et à la diffusion d'une note-cadre sur la réalisation de la mission.





Un groupe de travail sur l'harmonisation et la normalisation des imprimés du contentieux et du contrôle fiscal s'est constitué au 3^{ème} trimestre 2011 tandis que les conclusions des groupes de travail déjà initiés sur le développement durable, le CSP amiable ou le guide des procédures ont été rendues, donnant lieu à l'élaboration de guides ou de propositions concrètes de nouveaux process à formaliser par instruction permanente.

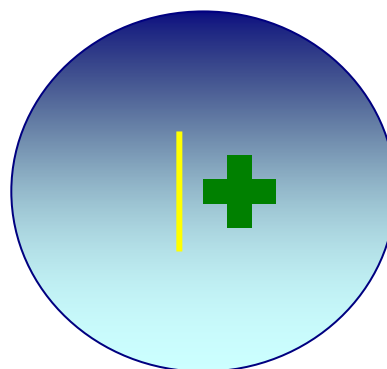
Intégrer les personnels de la DICP dans les politiques publiques du développement durable

Afin de contribuer à la préservation et à l'amélioration de l'environnement, la DICP s'est engagée à réduire l'impact écologique de ses activités quotidiennes. A ce titre, un groupe de travail s'est constitué qui a permis l'élaboration d'un manuel de l'agent éco responsable afin de sensibiliser les agents à la politique publique du développement durable.

Ainsi, le référentiel des comportements et gestes éco responsables est défini en matière de maîtrise de l'énergie, de la consommation d'eau et des fournitures de bureau, d'utilisation des véhicules de service et des déplacements professionnels ainsi que de la gestion des déchets. Ce manuel est présenté et distribué aux agents de la DICP à l'occasion de son séminaire annuel.

Des contacts ont par ailleurs été pris avec l'ADEME afin d'initier un partenariat pour l'évaluation précise de l'impact de l'activité de la DICP sur l'environnement (diagnostic énergétique et bilan carbone).

Enfin, plusieurs propositions concrètes viennent compléter cette démarche de sensibilisation comme l'installation d'une borne de récolte des piles usagées, l'utilisation de papier recyclé, le recours plus fréquent aux adresses email dans les procédures de travail et les contacts avec les usagers, une journée symbolique sans papier au sein de la DICP, la formation des agents,



Si les résultats du contrat de performance pour l'année 2011 témoignent des marges de progrès restant à accomplir, ils illustrent également qu'en les affichant, la DICP n'ignore pas le jugement que l'on porte sur elle et, sans le redouter, répond à son engagement de transparence vis à vis de l'ensemble de ses usagers.

Ainsi, si sa réalité est souvent méconnue de l'extérieur, si l'image qu'elle reflète est parfois décriée, elle ne doute pas que la clarté sur ses résultats et les engagements qu'elle prend pour les améliorer, seront tout autant compris comme la considération qu'elle porte aux citoyens et à l'importance de leur jugement sur son action.

La mission et les programmes gérés par la DICP

Dans la nouvelle gestion publique, la DICP participe à la mission « GESTION FISCALE » et aux deux programmes dénommés : « FISCALITE DIRECTE » et « FISCALITE INDIRECTE ».

Programme Gestion fiscale – Fiscalité directe

Ce programme recense toutes les recettes tirées de la fiscalité directe du Pays. Il comprend également les dépenses correspondant aux dégrèvements techniques sur exercices antérieurs et les frais de fonctionnement des services d'assiette. Les écritures d'ordre se rapportant aux crédits d'impôts pour investissement y sont également mentionnées.

Au titre de ce programme, la direction des impôts et des contributions publiques réalise les principales missions suivantes.

- L'assiette de l'impôt : la DICP assuit une grande partie des impôts perçus pour le compte du Pays et des communes ainsi que des taxes collectées au profit d'organismes divers. Elle traite les déclarations déposées par les contribuables, procède à l'évaluation des bases taxables en cas de défaillance déclarative et instruit les réclamations contentieuses et demandes de remise gracieuse.
- Le contrôle de l'impôt : le contrôle fiscal, contrepartie indispensable du système déclaratif, est effectué du bureau (contrôle sur pièces) et sur place (contrôle externe). Ce dernier comprend notamment la vérification de comptabilité des entreprises.
- L'élaboration de la réglementation fiscale : la DICP conçoit et élabore les projets de lois du pays et les arrêtés d'application à caractère fiscal. Elle assure par ailleurs la conception de la doctrine fiscale au travers notamment des instructions administratives publiées au bulletin officiel des impôts.

Programme Gestion fiscale – Fiscalité indirecte

Ce programme regroupe toutes les recettes issues de la fiscalité indirecte du Pays. Il comprend les dépenses correspondant au remboursement de trop perçu dont les remboursements de crédits de TVA et les frais de fonctionnement des services du recouvrement.

La DICP est particulièrement chargée d'assurer l'encaissement de la TVA et des impôts indirects payés sur liquidation. Ces recettes sont perçues au profit du budget général de la Polynésie française et d'organismes divers.

Les chiffres clés 2011

Contrat de performance 2011-2013 : 37 mesures opérationnelles

Suivi d'exécution au 31.12.2011

37 MESURES OPERATIONNELLES		
ACHEVE	EN COURS	NON REALISE
14	18	5
37,3 %	48,6 %	13,5 %

Le civisme fiscal

Impôts/Année	2009	2010	2011
Impôt sur les sociétés	68%	69%	72%
Impôt sur les transactions	72%	70%	73%

Le contrôle sur pièces

Nombre/Année	2009	2010	2011
Nombre de contrôles sur pièces	1 171	1 334	1 339
Droits nets rappelés (en millions de FCFP)	737	527	997

Le contrôle fiscal externe

Nombre/Année	2009	2010	2011
Nombre de contrôles fiscaux externes	31	39	32
Droits nets rappelés (en millions de FCFP)	737	1 409	2 300

Le contentieux

Phase administrative

Nombre/Année	2009	2010	2011
Nombre de réclamations contentieuses reçues*	2 061	1 351	1 463
Nombre de réclamations traitées (dans l'année)	2 065	1 787	1 409

**hors stock initial et contrôle fiscal externe*

Phase juridictionnelle*

Nombre/Année	2009	2010	2011
Nombre d'affaires déposées	59	55	83
Nombre de jugements intervenus (dans l'année)	60	59	67

**toutes juridictions confondues*

Le gracieux

Nombre/Année	2009	2010	2011
Nombre de demandes gracieuses reçues*	718	581	682
Nombre de réclamations traitées (dans l'année)	689	625	702

**hors stock initial et contrôle fiscal externe*

Les assujettis professionnels ou particuliers¹

Principaux impôts/Année	2010	2011
Impôt foncier	37 867	40 711
Impôt sur les sociétés	3 166	3 082
Impôt sur les transactions	21 485	14 830
Impôt forfaitaire TPE	-	4 552
Impôt sur les transactions perlières et nacières	1 212	1 156
Contribution des patentes	27 669	21 370
TVA	23 927	25 630

¹principaux impôts

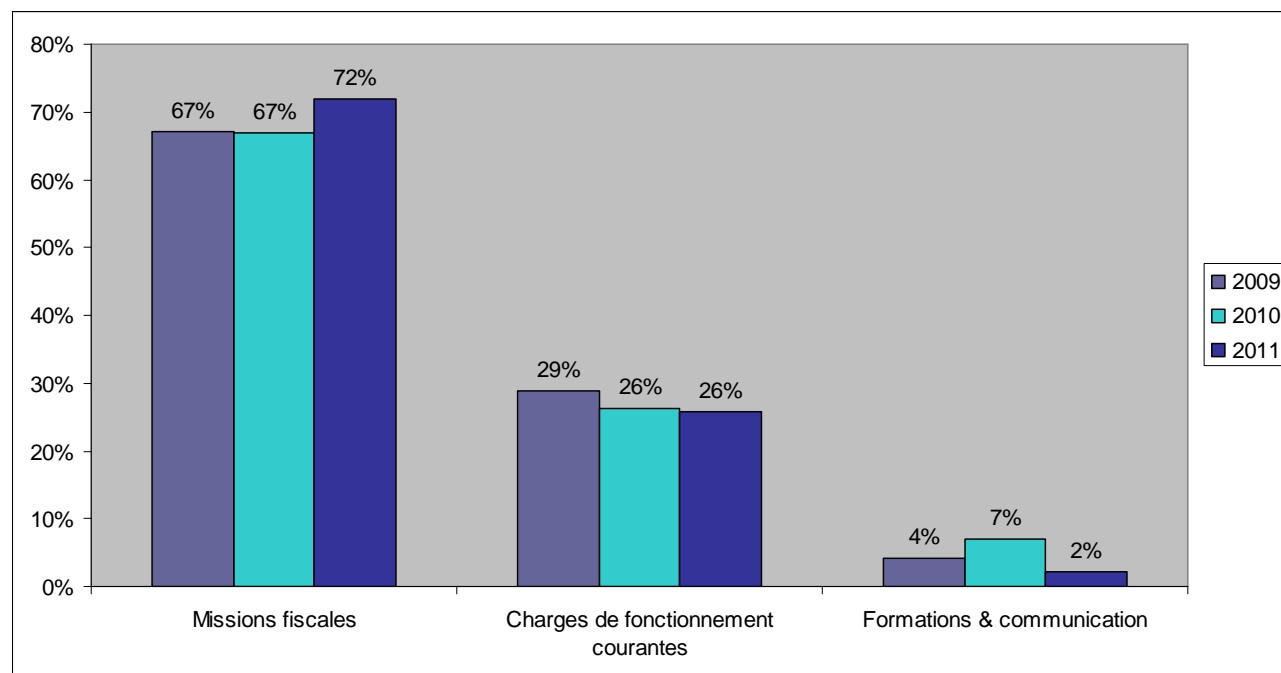
Volumétrie de la gestion fiscale

Les flux	2009	2010	2011
Avis d'imposition	107 562	108 102	83 970
Imprimés de déclaration	164 736	153 862	239 307
Saisies de déclarations	131 881	124 516	133 410
Mises à jour de situation fiscale	8 900	8 712	16 023
Courriers reçus	6 220	3 304	3 895
Usagers reçus	40 260	60 804	54 500
Nombre d'appels téléphoniques reçus	28 750	28 596	29 564
Visites du site Internet	48 270	50 860	57 250

Le budget de fonctionnement de la DICP

Dépenses/Année	2009	2010	2011
Dépenses liées aux missions fiscales	63,4	54,6	75,11
Autres dépenses de fonctionnement	27,2	21,4	26,99
Dépenses de formation et communication	3,8	5,7	2,34
Total	94,4	81,7	104,43

En millions de F CFP



IMPÔTS ET TAXES ANNUELS
(net de défiscalisation et dégrèvements sur exercices en cours)

	2009	2010	2011
TOTAL GENERAL	64 171 738 817	61 246 807 177	60 462 521 576
I - IMPOTS SUR ROLES	32 750 087 309	31 490 408 341	28 994 027 155
A - BUDGET TERRITORIAL	25 888 645 695	24 215 295 120	21 869 022 839
Impôt sur le revenu des capitaux mobiliers	1 621 882 791	1 770 663 771	1 780 019 971
Contribution supplémentaire à l'IS	3 925 899 481	3 423 378 904	3 150 538 716
Taxe s/ excédents des provisions techniques	28 657 693	48 282 361	75 421 611
Impôt forfaitaire sur les SCP	20 874 546	31 158 827	29 276 661
Taxe sur les activités d'assurances	318 332 328	310 564 337	323 806 119
Taxe sur le produit net bancaire	516 709 260	516 404 482	520 448 940
Redevance télécommunication	3 750 000 000	1 220 000 000	250 000 000
Impôt sur les transactions perlières	28 618 195	14 330 071	12 523 866
Impôt foncier	1 668 805 629	1 814 302 836	1 950 257 621
Licences	36 168 029	37 036 250	36 710 049
Pénalités sur patente	14 529 476	99 853 874	32 111 027
Taxe d'apprentissage	181 715 684	184 615 870	183 722 461
Pénalités s/ CST agricole	480 827	143 537	112 377
Pénalités s/ CST non salariée	25 847 336	25 208 348	14 815 941
Licence occasionnelle	4 672 250	2 911 150	4 395 050
Pénalités s/ CST sur capitaux mobiliers	0	0	0
Pénalités s/ CST multi-revenus	3 495 766	14 568 984	15 464 221
TA/TPE			70 000
Impôt sur les sociétés	10 132 710 421	11 126 312 992	10 102 571 523
Impôt sur les transactions	3 609 245 983	3 575 558 526	3 369 303 885
Impôt forfaitaire sur Très Petites Entreprises			17 452 800
B - COMMUNES/CCISM/CPS	6 861 441 614	7 275 113 221	7 125 004 316
Communes	4 180 276 804	4 648 681 023	4 614 892 398
CCISM	465 517 578	494 234 041	489 203 297
CPS	2 215 647 232	2 132 198 157	2 020 908 621
II - RECETTE DES IMPOTS	33 637 298 740	31 888 596 993	31 468 494 421
TVA	21 204 280 083	19 137 328 587	19 209 201 032
Taxe de mise en circulation	1 534 531 200	1 422 496 670	1 153 954 180
Taxe sur l'environnement	194 030 000	181 695 000	146 230 000
Droit de timbre	460 023 850	358 002 950	449 254 000
Taxe sur conventions d'assurances	1 152 416 735	1 204 963 038	1 183 114 023
Majorations	156 195 379	149 767 141	139 258 479
Retenue à la source	473 483 000	492 161 329	563 189 087
Taxe sur l'activité de croisière	115 310 863	107 161 467	18 677 500
Taxe sur les boissons sucrées	797 591 322	0	0
Taxe sur la publicité télévisée	62 237 424	48 176 201	36 751 822
Taxe sur la publicité autre que télévisée	92 134 212	91 811 310	92 308 677
Frais de poursuite	12 700	9 760	30 100
Redevance de promotion touristique	689 060 771	690 343 394	721 443 361
Taxe sur croisière ponctuelle	37 285 831	14 907 771	16 398 772
Taxe sur les alcools	33 500 278	39 254 267	42 323 006
Taxe sur les produits sucrés	358 099 368	1 134 607 037	1 101 974 392
CST sur les activités salariées	6 277 105 724	6 815 911 071	6 327 868 288
CST sur les dirigeants de sociétés			266 517 702

LES INDICATEURS DE LA PERFORMANCE

Les indicateurs du civisme fiscal

CIV.1 Taux du civisme fiscal ou taux du respect dans les délais légaux des échéances déclaratives en matière d'impôts professionnels : impôt sur les sociétés (IS) et impôt sur les transactions (IT)

Numérateur	Nombre de déclarations au titre de l'impôt déposées à l'échéance de l'année n
Dénominateur	Nombre total de déclarations devant être déposées au titre de l'impôt à l'échéance de l'année n

Impôt sur les sociétés

Objectif 2011	72 %
Réalisation	72,21 %

Impôt sur les transactions

Objectif 2011	72 %
Réalisation	75,18 %

CIV.2 Taux de paiement dans les délais de la TVA

Numérateur	Nombre de déclarations déposées et payées à l'échéance de l'année n
Dénominateur	Nombre total de déclarations devant être déposées et payées à l'échéance de l'année n

Objectif 2011	80 %
Réalisation	80,50 %

Les indicateurs de la maîtrise du système déclaratif

MSD.1 Taux des défaillants aux impôts professionnels au terme de la procédure de taxation d'office (IS/IT)

Numérateur	Nombre des assujettis non taxés d'office à l'impôt à la fin de la procédure de taxation d'office
Dénominateur	Nombre total des assujettis à l'impôt à l'échéance déclarative de l'année n

Impôt sur les sociétés

Objectif 2011	1 %
Réalisation	67 % (1)

Impôt sur les transactions

Objectif 2011	1 %
Réalisation	3,44 % (1)

(1) Traitement en cours compte tenu des déploiements informatiques

MSD.2 Taux des retardataires de déclaration après relance amiable

Numérateur	Nombre de déclarations déposées à l'échéance légale et à l'échéance amiable de l'année n
Dénominateur	Nombre total de déclarations devant être déposées à l'échéance de l'année n

Impôt sur les sociétés

Objectif 2011	< 23 %
Réalisation	10,68 %

Impôt sur les transactions

Objectif 2011	< 23 %
Réalisation	14,30 %

MSD.3 Taux net de recouvrement forcé

Numérateur	Recouvrement brut sur montant des restes à recouvrer (droits) diminué des recouvrements sur procédures collectives
Dénominateur	Numérateur augmenté des RAR globaux diminués des créances sur procédures collectives et des créances contestées (sursis)

Objectif 2011	45 %
Réalisation	15,39 %

Les indicateurs de la qualité du contrôle fiscal

CF.1 Taux de couverture du tissu fiscal à l'égard du contrôle externe des sociétés (IS)

Numérateur	Nombre de contrôles clôturés de l'année
Dénominateur	Nombre total des assujettis à l'impôt sur les sociétés au 31 décembre de l'année n

Objectif 2011	1,5 %
Réalisation	1,04 %

CF.2 Taux de couverture du tissu fiscal à l'égard du contrôle sur pièces des sociétés (CSP)

Numérateur	Nombre de contrôles CSP clôturés de l'année
Dénominateur	Nombre total des assujettis à l'impôt sur les sociétés au 31 décembre de l'année n

Objectif 2011	5 %
Réalisation	7,18 %

CF.5 Taux des affaires à faible rendement sur le contrôle fiscal externe

Numérateur	Nombre d'affaires clôturées inférieures à 4 millions de F CFP
Dénominateur	Nombre total des affaires clôturées

Objectif 2011	< 25 %
Réalisation	25 %

CF.6 Taux des contrôles réprimant les affaires les plus graves

Numérateur	Nombre des contrôles réprimant les fraudes les plus graves (pénalités répressives) au titre de l'année n
Dénominateur	Nombre total de contrôles clôturés de l'année n

Objectif 2011	40 %
Réalisation	46,88 %

Les indicateurs de la qualité de service

QS.1 Part des demandes de remboursement de crédit de TVA traitées dans un délai < ou égal à 30 jours

Numérateur	Nombre de remboursements de crédits de TVA de l'année traité dans un délai égal ou < à 30 jours
Dénominateur	Nombre total des remboursements de crédits de TVA reçus dans l'année

Objectif 2011	70 %
Réalisation	75,35 %

QS.2 Part des mémoires en réponse aux requêtes devant les juridictions produits dans un délai de 3 mois

Numérateur	Nombre de mémoires produits dans un délai < à trois mois
Dénominateur	Nombre total des mémoires à produire

Objectif 2011	100 %
Réalisation - Tribunal administratif	100 %
Réalisation – Cour administrative d'appel	29 %
Réalisation – Conseil d'Etat	100 %
Taux moyen	83 %

QS.3 Part des réclamations contentieuses de l'année traitées dans un délai de 90 jours

Numérateur	Nombre de réclamations contentieuses reçues dans l'année et traitées dans un délai inférieur à 90 jours
Dénominateur	Nombre total des réclamations contentieuses reçues dans l'année

Objectif 2011	85 %
Réalisation	65,91 %

QS.4 Part des réclamations contentieuses de l'année traitées dans un délai de 30 jours

Numérateur	Nombre de réclamations contentieuses reçues dans l'année et traitées dans un délai inférieur à 90 jours
Dénominateur	Nombre total des réclamations contentieuses reçues dans l'année

Objectif 2011	75 %
Réalisation	45,85 %

QS.5 Part des demandes d'information traitées dans un délai < à 30 jours

Numérateur	Nombre de demandes d'information reçues dans l'année et traitées dans un délai inférieur à 30 jours
Dénominateur	Nombre total des demandes d'information reçues dans l'année

Objectif 2011	100 %
Réalisation	67,84 %

QS.6 Taux d'appels servis en matière d'accueil téléphonique

Objectif 2011	90 %
Réalisation	83,23 %

QS.6' Taux de satisfaction de l'utilisateur à l'égard de l'accueil physique : mesure d'évaluation du contrat par un questionnaire mis à disposition des usagers

Taux de satisfaction	
Sur les locaux	83 %
Sur les services rendus	91 %
Sur l'accueil téléphonique	76 %
Taux moyen	83 %

QS.7 Nombre d'utilisateurs ayant recours au site Internet

Objectif 2011	50 000
Réalisation	57 250

QS.8 Nombre d'heures de formation professionnelle (interne)

Objectif 2011	1 800
Réalisation	2 097

