



REFERENTIEL DES VALEURS



www.impot-polynesie.gov.pf

Nos valeurs : tout un état d'ESPRIT...



Excellence

Satisfaction client

Progrès

Rigueur

Intérêt général

Transparence

*“Ouvrez vos bras au changement
mais ne laissez pas s'envoler vos valeurs”*

Dalai Lama

L'Excellence

Viser l'excellence nous permet de donner le meilleur de nous-mêmes et d'adapter notre organisation, nos formations, nos outils de management pour produire un travail de qualité afin de répondre à des objectifs ambitieux auxquels nous adhérons.

Type de valeur : Valeur de compétence

Définition lexicale : Degré éminent de perfection qu'une personne, une chose, a en son genre - Le Petit Robert de la langue française





*“Qui cherche la perfection,
obtient l'excellence”*

Jori CAZILHAC

La recherche permanente de l'amélioration érige l'excellence en art véritable qui motive chaque agent de la DICP à donner le meilleur de lui-même et lui insuffle une volonté constante de se dépasser.

Nos équipes sont riches des diversités d'horizons et de compétences des agents qui les composent. Elles sont constituées de façon à créer, dans un cercle vertueux, les conditions d'accomplissement d'un travail de qualité. Leurs actions s'appuient sur des orientations stratégiques pluriannuelles aux objectifs ambitieux conduisant à l'amélioration continue des procédés de travail.

La DICP cultive l'excellence en confortant les bases de la formation initiale de ses collaborateurs par une formation continue. L'organisation de la DICP leur permet de tendre efficacement vers la maîtrise de leur métier par la mise à disposition d'un cadre normé des processus toujours amélioré. Une équipe pédagogique dédiée et un portail numérique des métiers concourent à la diffusion de cette culture professionnelle.

Dotés d'une grande capacité d'adaptation, les agents de la DICP sont ouverts à la modernisation et au changement. Ils sont animés par la volonté de toujours mieux faire et n'hésitent pas à revoir la pratique de leur métier afin d'offrir un service public sans cesse amélioré.




La Satisfaction client

Satisfaire les usagers-clients en construisant une relation de confiance fondée sur le dialogue et le respect mutuel est notre priorité et se concrétise en particulier, au travers du concept « IA ORANA DICP », par un accueil personnalisé courtois, professionnel et empreint de considération.

Type de valeur : Valeur relationnelle

Définition lexicale : Satisfaction : sentiment de bien-être ; plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend , désire ou simplement d'une chose souhaitable - Le Petit Robert de la langue française | Client : Personne qui se sert toujours au même endroit - Le Petit Robert de la langue française



“Ne vous plaignez jamais du client à caractère difficile car il est la cause de vos progrès”

Auguste DETOEUF

La DICP est à l'écoute permanente de ses usagers-clients qu'elle place au cœur de ses préoccupations établissant ainsi une relation de confiance fondée sur le dialogue et le respect mutuel.

Les besoins des usagers-clients sont anticipés, leurs démarches facilitées, leurs demandes satisfaites, leurs difficultés rapidement résolues, et ce, dans le respect de ses engagements (référentiel d'engagements de service).

Les collaborateurs de la DICP, totalement engagés dans la satisfaction du client, assurent un accueil personnalisé, fondement du concept IAORANA DICP. Ensemble, ils accueillent sans délai l'utilisateur-client en offrant un service de proximité de qualité. Un site internet régulièrement actualisé rend aisément accessible la réglementation fiscale par des rubriques dédiées.

La DICP porte une attention particulière à la mesure de la satisfaction de ses usagers-clients au moyen d'enquêtes et s'attache à apporter des solutions correctives.

Le Progrès

Progresser permet d'atteindre l'objectif de performance assigné à l'administration et à la DICP qui, s'appropriant de nouvelles technologies, s'est engagée dans la réforme de son organisation, la modernisation de son mode de management et la professionnalisation de ses collaborateurs.

Type de valeur : Valeur gagnante

Définition lexicale : Changement d'état qui consiste en un passage à un degré supérieur - Changement en mieux par lequel on approche d'un but, d'un résultat - Le Petit Robert de la langue française





“Le progrès est la simplification des choses compliquées”

Jean-Napoléon VERNIER

La DICP est une administration qui évolue avec son temps et qui n'a de cesse de progresser pour servir l'objectif de la performance.

Depuis plus de 10 ans, la DICP s'est engagée de manière innovante dans la modernisation de son organisation et la professionnalisation de ses collaborateurs. Elle s'inscrit dans une gestion proactive de ses missions et de ses équipes par l'analyse de ses résultats, une programmation d'actions et la fixation d'objectifs.

Animée d'un esprit d'ouverture, elle recherche et étudie constamment la possibilité d'adapter à son organisation les outils de gestion actuels et éprouvés. Elle n'hésite pas à s'approprier les nouvelles technologies de l'information et de la communication. C'est ainsi qu'elle satisfait aux objectifs de gains d'efficience et de qualité.

Le progrès est un des fils conducteurs du développement de la DICP et de son perfectionnement global.

La Rigueur

Faire preuve de rigueur permet de sécuriser nos missions et d'actionner des procédures de travail tout en adaptant les moyens aux enjeux avec pragmatisme et souplesse, dans le respect d'un code de déontologie.

Type de valeur : Valeur de conduite

Définition lexicale : Exactitude, précision, logique inflexible – Le Petit Robert de la langue française





“L'à peu près et le court terme vont de paire. Seule la rigueur dure”

Jacques DE BOURBON BUSSET

Notre activité repose sur un socle réglementaire (statut d'autonomie de la Polynésie française, statut de la fonction publique, code des impôts, code pénal, code de procédure civile...) et des procédures internes strictes. La rigueur est donc une exigence essentielle pour l'agent des impôts.

La rigueur est le maître mot de la DICP qui s'attache à sécuriser de manière pérenne ses missions. L'ordre et la méthode sont les clés de voûte de nos procédés de travail. Pour autant à la DICP, rigueur ne rime pas avec rigidité mais avec flexibilité et pragmatisme (adaptation des moyens aux enjeux, application mesurée de la loi...).

L'agent de la DICP est soumis aux obligations du fonctionnaire. Particulièrement exposé aux risques-métier, il s'oblige tout spécialement à respecter la déontologie inhérente à la fiscalité.

Ainsi, dans le cadre de ses missions, l'agent de la DICP doit servir avec impartialité, intégrité, probité et respecter le secret professionnel.

Notre rigueur est gage de confiance.

L'Intérêt général

Servir l'intérêt général est la fonction première de la DICP qui promeut le civisme fiscal et veille à ce que chaque assujetti apporte sa juste contribution pour un bon fonctionnement de notre Pays et une bonne cohésion sociale.

Type de valeur : Valeur sociétale

Définition lexicale : Intérêt : Ce qui importe, ce qui convient à quelqu'un – Le Petit Robert de la langue française I

Général : Qui intéresse, réunit sans exception tous les individus, tous les éléments d'un ensemble - Le Petit Robert de la langue française I
L'intérêt général dépasse les intérêts particuliers pour procéder de la volonté générale et résulte de la loi - Alternatives Economiques Poche n° 022 - janvier 2006





“L'intérêt général n'est pas la somme des intérêts particuliers”

Maurice LAURE

“L'action administrative trouve sa justification et sa finalité dans la recherche de l'intérêt général et s'exerce dans le respect de celui-ci et sous le contrôle de la justice.” - Charte des services publics de 1992

L'intérêt général est l'essence même de la mission de la DICP. L'impôt permet en effet de financer l'éducation, une grande partie des dépenses de santé, les infrastructures (routes, aéroports, quais...), les équipements publics (sportifs, culturels...), etc. C'est aussi l'impôt qui permet de venir en aide aux plus démunis. L'impôt contribue au bon fonctionnement de notre société et en est le ciment de sa cohésion.

Afin de garantir cet intérêt général, la DICP s'attache à promouvoir le civisme fiscal par des campagnes de sensibilisation, par l'élaboration de mesures fiscales favorisant l'accomplissement volontaire par les contribuables-citoyens de leurs obligations fiscales, déclaratives et de paiement.

Elle veille aussi à ce que chaque assujetti apporte sa juste contribution par ses opérations de contrôles dans le respect des principes constitutionnels d'égalité et de solidarité devant les charges publiques et devant l'impôt.

Ainsi, l'intérêt de notre Pays, l'intérêt des Polynésiens doivent dépasser notre intérêt individuel et nous conduire à consentir à l'impôt.

La Transparence

Garantir la transparence à l'égard des citoyens dans l'utilisation des deniers publics est une valeur constitutionnelle que la DICP s'applique à respecter tout en s'attachant à être transparente dans son exercice quotidien, pour une administration de confiance.

Type de valeur : Valeur morale

Définition lexicale : Caractère de ce qui est visible par tous, public - Le Petit Robert de la langue française



“La transparence est le garde-fou des malentendus”

Christelle BOUCHARD

Nous construisons nos relations professionnelles sur le fondement de la transparence. Nous faisons nôtre l'article 15 de la déclaration des droits de l'homme et du citoyen qui accorde à la société le droit de demander compte à tout agent public de son administration. En réponse à son consentement à l'impôt, le citoyen a droit à la transparence sur l'utilisation des deniers publics.

La transparence est un engagement fort de la DICP et indispensable pour préserver la confiance de tous ses partenaires. Ainsi, dans le respect de cette valeur constitutionnelle :

- nous rendons compte sans concession de nos actions qui sont intégrées au rapport public du Président du gouvernement à l'Assemblée de la Polynésie française ;
- nous informons les usagers-contribuables sur leurs droits et garanties (détail du calcul de l'impôt, motivation des redressements et des rejets, etc.) ;

- nous traitons avec impartialité les dossiers des usagers-contribuables ;
- nous vulgarisons la législation fiscale (dépliants d'information, campagne de communication, accueil personnalisé, site Internet...).

La DICP applique également le principe de transparence dans son organisation par un management participatif allant jusqu'à la définition de ses plans d'actions et dans le partage des compétences-métiers (formations professionnelles, site Intranet...).

Ainsi, dans cet esprit de transparence, la DICP exerce son métier dans le respect du secret professionnel pour une administration de confiance.



Les premières lettres des valeurs retenues forment l'acronyme ESPRIT
qui devient l'unité des valeurs communes et qui appelle à « l'ESPRIT DICP ».

Le mot « esprit » vient du latin « spiritus » qui signifie souffle et est défini dans le dictionnaire
« Le Petit Robert de la langue française » comme « l'ensemble des dispositions,
des façons d'agir habituelles » ou encore comme « l'attitude générale qui détermine,
oriente l'action (intention, volonté) ».

L'ESPRIT D'ICP

est celui dans lequel se reconnaît tout agent de notre direction et avec lequel il s'engage pour sa réussite.



Retrouvez le référentiel
des valeurs sur le site
www.impot-polynesie.gov.pf

Réalisation :

Direction des
impôts et des
contributions
publiques

Crédits images :

© Julien Girardot /
jugirardot.com

Edition :

Janvier 2017



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

C o m m u n i c a t i o n :
Tél. (+689) 40.46.13.35
Fax. (+689) 40.46.13.00
BP.80 - 98713 Papeete

directiondesimpots@dicp.gov.pf

www.impot-polynesie.gov.pf