www.impot-polynesie.gov.pf

IA ORA NA DICP

Charte d'engagements de service

SCAN ME

Télécharger la charte
d'engagements de service

IA ORA NA | DICP

Charte d'engagements de service

IA ORA NA

DICP

Pages

1. Que faisons-nous pour vous faciliter l'accès à nos services ? 04

2. Que faisons-nous pour vous offrir un accueil aimable et attentionné ? 07

3. Que faisons-nous pour vous répondre efficacement ? 09

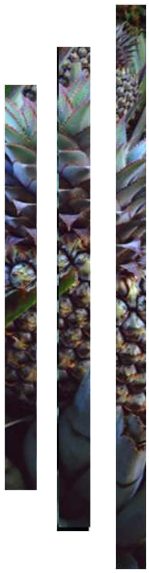
4. Comment pouvons-nous progresser et être davantage à votre écoute ? 11

5. Quelles sont les mesures que nous prenons pour vous délivrer un service professionnel de qualité ? 13

1.

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

Charte d'engagements de service



DIRECTION DES IMPÔTS ET DES CONTRIBUTIONS PUBLIQUES
FA'ATERERA'A TITAU TUTE

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

Nous vous informons régulièrement sur les conditions ou les changements d'accès et d'accueil à nos services

Les adresses physiques, courriels et numéros de téléphone

Les coordonnées physique, postale et téléphonique sont indiquées sur tous les supports écrits du service notamment courriers, courriels, dépliants et formulaires de déclarations.

L'adresse Internet du service et les démarches pouvant y être réalisées sont mises en valeur afin de sensibiliser les usagers à ce canal numérique.

Les heures d'ouverture et de fermeture

Les jours et horaires d'ouverture sont affichés et bien visibles à l'entrée du service, sont annoncés par un message vocal sur le serveur téléphonique et enfin sont diffusés sur notre site Internet.

Notre guichet est ouvert du lundi au vendredi **de 7h30 à 12h30 sans rendez-vous** et sur **rendez-vous l'après-midi avec un contrôleur des impôts jusqu'à 14h30 du lundi au jeudi et jusqu'à 13h30 le vendredi**.

Les heures d'affluence et les heures creuses

Elles sont déterminées par un comptage spécifique du nombre d'usagers-clients reçus dans nos locaux. Elles sont répertoriées sur un graphique horaire et communiquées.

Nous réservons un accueil prioritaire aux personnes atteintes d'un handicap, aux personnes âgées et aux femmes enceintes

L'entrée et la circulation dans le service sont facilitées par des **espaces dégagés et des aménagements adaptés**.

Un guichet est spécialement réservé, aménagé et identifié pour recevoir le **public prioritaire**. Les agents d'accueil veillent au respect de la bonne utilisation des aménagements dédiés.

Les agents d'accueil sont sensibilisés à la réception de ce public et veille à leur porter la **meilleure attention**.

Nous veillons au confort et à l'ambiance de nos espaces d'accueil

Nos locaux sont :

- spacieux, confortables et modernes ;
- propres, rangés et sécurisés ;
- conformes aux besoins de confidentialité notamment par un système de démarcation au sol.

Notre ambiance se veut sereine et propice à l'information :

- des supports visuels de l'information fiscale en continue sont projetés sur des écrans télévisés ;
- un fond musical est diffusé à certaines périodes de la journée ;
- des aménagements végétalisés, régulièrement entretenus, valorisent l'espace.

1.
Que faisons-nous pour vous faciliter l'accès à nos services ?

Nous renforçons notre présence informative aux zones géographiques éloignées

Nous nous associons aux **forums professionnels**, aux salons des entreprises, aux séminaires et conférences.

Nous dispensons des **formations externes** au profit de nos partenaires et de nos relais dans les communes éloignées.

Nous sensibilisons les **jeunes citoyens** à la fiscalité par des interventions dans les établissements scolaires et universitaires.

Nous participons à des missions dans les **archipels éloignés** et organisons des journées d'information dans les communes suburbaines de Papeete.

Nous procédons périodiquement à des **campagnes de communication**.

Nous développons des services en ligne pour vous permettre d'accomplir vos démarches à distance

Nos collaborateurs en relation avec le public aident à la navigation sur **www.impot-polynesie.gov.pf** pour faciliter l'utilisation efficace de cet outil numérique.

Le téléservices **www.mesimpots.gov.pf** permet pour les contribuables de consulter leurs situations fiscales en ligne et de télédéclarer leurs impôts.

Des **outils d'aide en ligne** (tutoriels, FAQ, outil de pas à pas) renforcent notre assistance dans l'utilisation des services en ligne .

Nous favorisons la **prise de rendez-vous en ligne**.

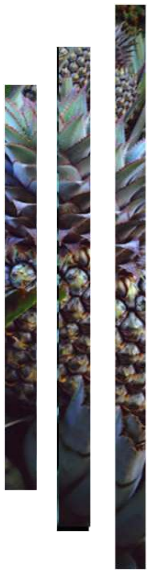
Des informations générales ou des rappels amiables d'obligations sont adressés aux usagers par **mail ou sms**.

Des postes informatiques sont mis à disposition pour faciliter les démarches, au sein d'un **self-info**.

2.

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

Charte d'engagements de service



DIRECTION DES IMPÔTS ET DES CONTRIBUTIONS PUBLIQUES
FA'ATERERA'A TITAU TUTE

2.
Que faisons-nous pour vous offrir un accueil aimable et attentionné ?

Nous vous accueillons avec considération et sincérité dans les valeurs de l'accueil polynésien

Nos collaborateurs sont à votre écoute et font preuve d'**empathie dans un rapport de respect mutuel**.

Ils assurent un **accueil professionnel** tout en conservant un savoir être authentique.

Vous êtes pris en charge, informés et rassurés dans les démarches à accomplir.

Nous mettons en place un accueil personnalisé qui répond mieux à vos attentes

Nous spécialisons notre réception aux typologies de public : particuliers, petites entreprises, sociétés, professions libérales et associations.

Nous nous adaptons aux besoins spécifiques et particuliers qui nous sont exprimés en délivrant une information la plus complète et pratique possible pour résoudre vos situations.

Nous recevons de façon adaptée les personnes en difficulté

La notion de **personne en difficulté** concerne notamment : les usagers en situation de précarité, les usagers éprouvant des difficultés d'expression orale, d'audition ou de maîtrise de la langue.

Nos collaborateurs sont sensibilisés à l'accueil de ces personnes et s'adaptent selon le type de difficulté perçue.

Nos collaborateurs comprennent et pratiquent la **langue tahitienne**.

Nos collaborateurs sont formés à la vie économique des entreprises.

Nous accompagnons avec un service d'aide à la conformité fiscale

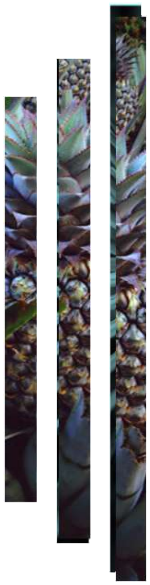
Nos collaborateurs vous aident dans la **régularisation de tout manquement fiscal**.

Une **méthodologie adaptée et simplifiée** favorise la bonne discipline fiscale.

3.

Que faisons-nous pour vous répondre efficacement ?

Charte d'engagements de service



DIRECTION DES IMPÔTS ET DES CONTRIBUTIONS PUBLIQUES
FA'ATERERA'A TITAU TUTE

3. Que faisons-nous pour vous répondre efficacement ?

Nous confirmons par téléphone les formalités simples sous 24 heures

En dehors des heures d'ouverture, un système de messagerie vocale du standard rappelle les horaires d'ouverture du service.

L'organisation du standard téléphonique (40.46.13.13) du service est conçue pour une **prise en charge directe et courtoise par un agent de tout appel entrant**.

Les demandes complexes sont dérivées vers un contrôleur pour une **réponse experte**.

En cas d'affluence téléphonique, le service propose au moins une des solutions suivantes : offrir aux clients la possibilité d'être recontactés ou réorientés vers des heures plus creuses, de moins forte affluence.

A chaque appel téléphonique, l'agent rappelle l'identité du service, annonce son nom et dit « bonjour » ou « IAORANA » à son interlocuteur.

Dans la mesure du possible, le service procède à un rappel des appels non aboutis.

Nous répondons à vos courriels dans un délai de 72 heures

Tous les courriels font l'objet d'un accusé de réception.

Dans les **délais annoncés**, le service apporte : soit une réponse sur le fond, soit une réponse indiquant les délais prévisionnels de traitement, soit une proposition de prise de contact avec le service, soit la prise en charge de la demande par un service spécifique.

Toutes les réponses sont rédigées dans un **langage compréhensible pour le destinataire** et comportent la signature ainsi que la fonction du collaborateur chargé de répondre.

Nous répondons à vos courriels dans un délai de 72 heures

Nous traitons les réclamations complexes dans un délai de 90 jours et prévenons de tout délai supplémentaire

Nous simplifions nos réponses pour la bonne compréhension de votre situation

Nous informons par téléphone ou par mail des positions prises pour des réclamations simples

Nous vous offrons une sécurité juridique avec le rescrit fiscal

Les réponses aux usagers sont rédigées ou communiquées dans un langage compréhensible pour le destinataire ou l'interlocuteur.

Les réclamations font l'objet de procédure d'enregistrement, de suivi et d'instruction approfondie.

Le service répond aux courriers, aux courriels et par téléphone aux demandes des contribuables dans les délais indiqués dans l'engagement.

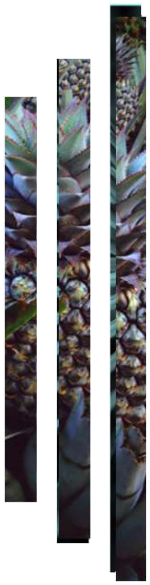
Le contribuable est systématiquement **averti de tout délai supplémentaire éventuel**.

Vous êtes pris en charge, informés et rassurés dans les démarches à accomplir.

4.

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

Charte d'engagements de service



DIRECTION DES IMPÔTS ET DES CONTRIBUTIONS PUBLIQUES
FA'ATERERA'A TITAU TUTE

4.
Comment pouvons-nous progresser et être davantage à votre écoute ?

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

Nos usagers sont informés des moyens mis à leur disposition pour communiquer leurs suggestions et leurs remarques destinées à améliorer notre accueil.

Une **procédure de suivi des suggestions** permet de les exploiter en vue de leur mise en œuvre éventuelle.

Le service communique sur les actions concrètes valorisant la prise en compte des remarques et suggestions des usagers.

Les usagers sont associés aux tests et à la conception de nouveaux services ou à l'amélioration de services existants.

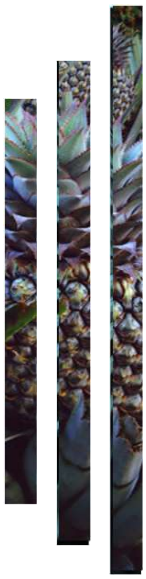
Une **enquête de satisfaction** est régulièrement réalisée : les résultats sont exploités et donnent lieu à une information des usagers et des agents ainsi qu'à des actions d'amélioration. Le service affiche le référentiel d'engagements de service au niveau des guichets de l'accueil, sur les sites internet, intranet et sur Honouira.

Dans les courriers et courriels adressés aux usagers, les engagements sont accessibles par un lien.

5.

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

Charte d'engagements de service



DICP DIRECTION DES IMPÔTS ET DES CONTRIBUTIONS PUBLIQUES FA'ATERERA'A TITAU TUTE

5.

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

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

L'accueil à la DICP s'organise autour du concept **IA ORA NA – DICP**.

Les agents respectent un **code de déontologie** et adoptent un état d'esprit véhiculé par des valeurs professionnelles communes que sont l'**E**xcellence, la **S**atisfaction client, le **P**rogrès, la **R**igueur, l'**I**ntérêt général et la **T**ransparence.

Les agents bénéficient régulièrement de formations leur permettant d'accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne, de formations techniques et règlementaires, ainsi que de formations en communication et en comportements relationnels.

Les agents disposent d'outils de travail favorisant la prise en charge et le traitement des demandes des usagers-clients (fiches de procédure, lettres types, scripts de réponse téléphonique,...) et s'appuient en tant que de besoin sur les sites publics d'information.

Edition 2024

Charte d'engagements de service

IA ORA NA

DICP

Direction des impôts et des contributions publiques

Service clientèle :
Tél. (+689) 40.46.13.13
Fax. (+689) 40.46.13.01
BP.80 - 98713 Papeete

www.impot-polynesie.gov.pf