

## LES RELATIONS PUBLIQUES

### Editorial

L'accomplissement de la mission d'asseoir et de recouvrer l'impôt est dévolue à l'administration fiscale qui est souvent confrontée à des réticences de la part de certains contribuables qui n'affichent pas leur consentement quant à son paiement, car l'impôt n'a jamais été considéré par eux comme étant une réalité agréable mais, par contre, comme une obligation coercitive. Dès lors, l'administration fiscale est souvent placée face à des rapports difficiles à gérer, allant même parfois à la limite du conflit ouvert.

Face à cette réalité, l'administration fiscale algérienne s'efforce de développer, depuis quelques années, une politique de bonnes relations publiques en direction des contribuables qui, s'ils sont sensibles à certaines mesures, n'en paraissent pas moins demeurer circonspects, voire rétifs à l'égard de la mission fiscale et de son bien-fondé, d'où la nécessité de développer dans l'esprit du contribuable un civisme fiscal tout en lui ôtant l'idée négative et pénalisante de l'impôt. Cependant, aucune politique de relations publiques, si affinée soit-elle, ne peut laisser espérer venir à bout d'un vrai civisme fiscal. En revanche, une politique de communication qui viserait à mieux faire comprendre la nécessité de l'impôt pourrait se révéler peut-être plus adaptée à la condition, toutefois, qu'il existe une conception claire et positive de l'impôt.

La nouvelle politique de communication instaurée par la Direction Générale des Impôts conduit en définitive à une conception partagée de l'impôt, entendu comme l'expression concrète d'un minimum de solidarité entre les citoyens.

Une des préoccupations majeures, aujourd'hui, de la Direction Générale des Impôts est de parvenir à mieux :

- ▶ donner une image plus que positive de l'impôt ;
- ▶ rationaliser, fonctionnaliser et rendre productif un ensemble de structures et d'agents dont il est vrai que la mission se trouve parmi les moins aisées à accomplir ;
- ▶ placer le contribuable au cœur du système fiscal ;
- ▶ instaurer une culture de performance ;
- ▶ passer d'une administration d'autorité à une administration de service.

Ces objectifs ne sauraient se concrétiser sans se pencher véritablement sur l'amélioration des rapports de l'administration fiscale avec son partenaire devenu incontournable, à savoir l'usager.

En effet, la réussite de la politique de modernisation, à travers l'objectif de l'adhésion du citoyen au paiement de l'impôt avec son consentement, suppose, au demeurant, des actions destinées à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

L'administration fiscale n'échappe pas à cette nécessité. Ainsi, la mise en œuvre d'une politique de communication qui se traduit par une mise en place d'un dispositif de relations publiques est fortement présente dans la stratégie de modernisation du système fiscal algérien.

A. RAOUYA  
DGI



### SOMMAIRE

- Editorial
- La simplification de la vie du contribuable à la DGI - - - - - (page 2)
- La DGI s'engage et se modernise - - - - - (page 4)
- Bon à savoir - - - - - (page 5)
- Le chiffre de l'année - - - - - (page 5)
- Activités du Directeur Général - - - - - (page 5)
- Activités des structures - - - - - (page 5)
- Travaux et publications - - - - - (page 6)

## LA SIMPLIFICATION DE LA VIE DU CONTRIBUABLE A LA DGI

La DGI est engagée dans une vaste démarche de modernisation. Il s'agit de passer d'une organisation interne de l'administration, très centrée sur les procédures, vers une administration centrée sur l'utilisateur.

La politique d'amélioration des prestations de service à l'utilisateur est basée sur un socle commun d'engagements agencé autour de cinq axes :

- ▶ Une meilleure qualité d'accueil sous toutes ses formes (physique, téléphonique, par courrier postal ou courrier électronique).
- ▶ Une simplification des démarches entreprises par les usagers.
- ▶ Un accès plus facile aux services de l'administration fiscale.
- ▶ Un accueil attentif et courtois.
- ▶ Une meilleure écoute des usagers pour progresser.

La stratégie de communication entamée par la DGI se traduit par la mise en œuvre d'un ensemble d'actions concrétisant cette démarche, à savoir :

### ● Le plan de communication de la DGI

Les réformes engagées par l'administration fiscale en vue de sa modernisation tant sur le plan fonctionnel qu'organisationnel à travers l'assouplissement des modes de gestion et la création de nouvelles structures ainsi que l'amélioration du fonctionnement des services et la qualité de la relation avec les usagers ont été consolidées par l'élaboration d'un plan de communication de la DGI.

Parallèlement à cela, d'autres plans de communication ont été réalisés, notamment le plan de communication

interne et externe de la DGE, le plan de communication des CDI et le plan de communication des CPI (ce dernier est en cours de réalisation). Le plan de communication de la DGI trace la politique de communication de l'administration fiscale contenant le planning des actions en la matière tant au plan interne (les agents de la DGI) qu'au plan externe (les contribuables, les associations professionnelles, les médias et les organismes professionnels). Il est élaboré et transmis pour mise en œuvre à toutes les structures concernées de l'administration fiscale.

Les actions majeures à réaliser par l'administration fiscale dans le cadre du plan de communication sont :

- ▶ L'initiation des agents chargés de l'accueil et de l'information aux cycles de formations en techniques de communication.
- ▶ L'enrichissement et la mise à jour périodique d'une large documentation fiscale répartie à travers tous les services de la DGI.
- ▶ L'enrichissement et l'animation des sites WEB de la DGI (Administration Centrale, DGE, ENI) par la mise à jour des données et informations fiscales diffusées sur ces sites et la prise en charge des questions adressées par les internautes.
- ▶ La diffusion de communiqués de presse comportant les nouveautés fiscales instituées par les lois de finances ou les échéances des dépôts des déclarations fiscales, ou alors les modalités de souscription des différentes déclarations fiscales.
- ▶ L'amélioration des relations avec les contribuables à travers l'organisation de rencontres avec les associations et unions professionnelles.

▶ L'animation de séminaires organisés par les différents organismes et unions professionnels relatifs à des thèmes fiscaux intéressant la majorité des usagers.

▶ L'animation d'émissions radiophoniques et de télévision consacrées aux thèmes fiscaux.

Actuellement, la DGI envisage, dans le cadre du Programme de Modernisation et d'Assistance aux Réformes Administratives (MARA), l'actualisation de son plan de communication par l'intégration des différents plans existant dans un plan global qui devrait être établi sur des bases méthodologiques et opérationnelles. Cette mission réalisée par une équipe de deux experts, un expert international et un autre local, a consisté en une intervention qui s'est axée sur deux étapes dont l'objectif est l'enrichissement du plan de communication de la DGI.

### ● Les rencontres avec les unions et associations professionnelles

Une concertation est établie entre l'administration fiscale et les organismes et unions professionnels en visant deux objectifs essentiels :

- ❶ Recueillir les préoccupations d'ordre fiscal soulevées par les contribuables dans le cadre de leurs activités ;
- ❷ définir des actions communes en vue d'améliorer l'information fiscale des contribuables.

Pour ce faire, l'administration fiscale suit les modalités ci-après :



► Sélectionne des associations à rencontrer, selon la priorité, et dont le statut fiscal des adhérents vient d'être modifié ou bien celles représentant les contribuables les plus importants au plan fiscal.

► Programme des rencontres une fois par semaine durant le premier semestre de l'année.

► Etablit, à l'issue de chaque séance, un compte rendu qui reprend les questions et les propositions émises par les représentants de l'association lors de la rencontre ainsi que les réponses réservées à ces derniers.

### ● Les indicateurs de gestion « Relations publiques »

L'introduction des indicateurs de gestion « Relations Publiques » dans le système de gestion de l'administration fiscale ne constitue pas pour celle-ci une fin en soi, mais un point de départ lui permettant d'obtenir régulièrement des informations de synthèse en matière d'accueil du public, de contrôle des performances et enfin d'identifier les dérapages ou contre-performances le plus en amont possible afin de prendre les mesures correctrices adéquates tendant à assurer une meilleure qualité de services rendus aux usagers.

Sept indicateurs permettent de mesurer les résultats atteints dans l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers.

Il s'agit du :

- Pourcentage annuel des visiteurs.
- Pourcentage annuel des appels téléphoniques.
- Nombre annuel des rencontres.
- La durée annuelle des rencontres en jours.
- Pourcentage de requêtes reçues par rapport au volume de la population fiscale.
- Pourcentage de requêtes traitées

par rapport au courrier reçu.

► Délais de traitement des requêtes.

### ● Le rôle des nouvelles structures de la DGI (DGE, CDI, CPI) en matière d'accueil et d'information

Les services d'accueil et d'information relevant des nouvelles structures de la DGI (DGE, CDI, CPI) jouent un rôle primordial dans la collecte et la diffusion de l'information fiscale ainsi que l'amélioration des relations avec les contribuables.

Dans ce cadre, ils ont pour principales missions en leur qualité d'interlocuteur unique :

► L'accueil, l'orientation et l'assistance des contribuables relevant de leurs compétences par des agents spécialisés ayant reçu une formation suffisante pour assurer cette mission convenablement ;

► L'assistance des nouveaux contribuables dans leurs démarches liées principalement à leurs obligations, à leurs droits et aux nouvelles procédures auxquelles ils sont astreints.

### ● Les missions de contrôle de la mise en œuvre des procédures d'accueil et d'information des contribuables

L'administration fiscale organise des missions de contrôle au niveau des Directions des Impôts de Wilaya, des Directions Régionales des Impôts et des services de base en vue de s'assurer de l'application des procédures d'accueil et d'information des contribuables. Cela traduit la volonté de l'administration fiscale à réussir un service de qualité pour le citoyen et humaniser ses relations avec lui, souvent avide d'informations fiscales. Ces missions de contrôle sont d'une grande importance dans la mesure où elles reflètent le degré des carences

existant au niveau des services en matière d'accueil.

Ces carences créent un climat qui ne favorise guère la promotion du civisme fiscal, objectif primordial de la communication. A cet effet, plusieurs actions ont été développées ayant trait, notamment à :

► L'aménagement des espaces réservés à l'accueil physique;

► La dotation des services (DIW-DRI) en lignes téléphoniques réservées à l'accueil;

► Le renforcement des structures en personnel suffisant devant être affecté à l'accueil et à l'information;

► La formation des agents en matière de communication;

► La dotation des services chargés de l'accueil et de l'information en moyens humains et matériels adéquats, nécessaires à l'accomplissement des missions qui leur sont assignées;

► La dotation des services de base en quantités suffisantes de documentation

### ● La gestion de la bibliothèque

La Direction Générale des Impôts est dotée d'une bibliothèque moderne qui n'a rien à envier aux bibliothèques spécialisées, qu'elles soient universitaires ou autres ; elle est gérée par des agents documentalistes archivistes spécialisés en la matière. Elle dispose d'une application informatique afin de faciliter le travail de recherche, que ce soit pour les documentalistes ou les fonctionnaires.

Le fonds documentaire de cette dernière est constitué essentiellement de :

► Textes réglementaires et législatifs (journaux officiels).

► Documentation fiscale algérienne élaborée et éditée au sein de la

Direction de la législation fiscale, en particulier, et à la DGI, en général.

► Ouvrages sur l'économie, en général, et la fiscalité, en particulier. Le nombre de ces ouvrages avoisine



3 500 titres en langues nationale et française. Ce nombre est en perpétuelle augmentation. En effet, la DGI procède chaque année à l'acquisition de nouveaux titres et ouvrages afin d'enrichir le fonds de la bibliothèque de titres récents.

A titre d'exemple, le fonds documentaire a été enrichi ces jours-ci, à travers l'acquisition de quatre-vingts (80) nouveaux titres traitant essentiellement de fiscalité, de finances et de comptabilité. ( ex : la fiscalité des assurances, la fiscalité du sport, la réforme fiscale écologique, les impôts sur le revenu

et sur la fortune, les paradis fiscaux et l'évasion fiscale, les procédures du contrôle fiscal, l'impôt des personnes physiques, le droit fiscal, les droits de succession, la gestion de la TVA, la comptabilité analytique et le contrôle de gestion, la comptabilité et la normalisation internationale...).

► Revues économiques nationales et étrangères. La DGI est abonnée à des revues économiques internationales de renom.

Le fonds documentaire de la bibliothèque est mis à la disposition, en premier lieu, de tous les fonctionnaires de la DGI, qui peuvent le consulter sur place ou via le site intranet de la DGI. La bibliothèque est ouverte, en second lieu, aux nombreux stagiaires et étudiants qui demandent de l'aide dans leurs travaux de recherches en matière de fiscalité, finances et économie.

Les espaces de la bibliothèque ont été aménagés de façon à accueillir un grand nombre de demandeurs de documents, qu'ils soient des fonctionnaires, stagiaires, étudiants ou

autres chercheurs de l'extérieur.

### ● La revue de presse

Permettant de porter à la connaissance du Directeur général des impôts, des Directeurs centraux et des agents les différents articles parus dans les quotidiens nationaux, notre revue de presse est une lecture des principaux articles de journaux reflétant les domaines de la finance, notamment la fiscalité. C'est une élaboration quotidienne traitant de la fiscalité, de la finance, de l'économie et des hydrocarbures. Confectionnée auparavant, elle est aujourd'hui informatisée.

L'informatisation a beaucoup amélioré son image, en introduisant le micro-ordinateur, le scanner et



l'internet. Elle est diffusée à tous les agents de la DGI via intranet (réseau interne).

## LA DGI S'ENGAGE ET SE MODERNISE

### La gestion et le suivi des sites internet et intranet de la DGI

La réalisation d'un site Web de la DGI s'inscrit dans le cadre du programme de réforme et de modernisation de l'administration fiscale. Sa mise en œuvre est adoptée depuis 2002. Il offre des informations fiscales générales et permet de mieux répondre aux attentes des usagers, la réduction des délais de réponse aux questions posées par les internautes et de délivrance des renseignements.

En vue d'assurer un meilleur fonctionnement du site Web de la DGI, une cellule informatique chargée de la gestion et du suivi de ce site a été installée en 2004. Elle est chargée de :

- La mise à jour de la documentation fiscale contenue dans le site Web (codes fiscaux, guides fiscaux, dépliants et brochures) conformément aux nouveautés apportées par les lois de finances.
- Traitement du courrier électronique.
- La diffusion du communiqué de presse relatif aux principales dispositions des lois de finances.
- La prise en charge de l'application informatique des codes fiscaux.
- La publication mensuelle de la lettre de la DGI.
- L'enrichissement du site Web, suite à toute nouveauté intervenue sur le plan fiscal.

### Le développement du site Web de l'Ecole Nationale des Impôts

L'Ecole Nationale des Impôts a mis à la disposition de ses partenaires (stagiaires, formateurs, chercheurs, étudiants et experts...) un nouveau site Web visant à mieux les informer et à être à leur écoute. Ce site est actuellement en cours de développement et d'enrichissement ([www.eni-dz.org](http://www.eni-dz.org)).

## BON A SAVOIR...

### L'amélioration de l'accueil : un objectif partagé par les services fiscaux

La note n° 580 du 17 août 2005 a tracé de nouvelles règles et procédures d'amélioration des relations administration-usagers. Cette note tend à renforcer l'image de l'impôt au sein de l'opinion publique.

De grands axes ont été mis en œuvre se résumant en :



❶ **L'accueil téléphonique** : qui est un service devant offrir au contribuable les informations souhaitées à tout moment, en évitant les déplacements parfois inutiles, d'une part, et l'encombrement des services, d'autre part.

Le total du nombre de l'accueil téléphonique des 9 Directions régionales des impôts durant le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>e</sup> trimestres 2007 est de 27 345 appels.

❷ **L'accueil physique des contribuables** : l'accueil physique est le moyen le plus sollicité par les contribuables.

A titre illustratif, la DRI d'Oran a reçu près de 101 221 contribuables durant le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>e</sup> trimestres 2007.

❸ **La correspondance écrite** : l'efficacité et la lucidité dans la transmission des réponses aux contribuables affermit les relations avec les usagers et leur donne plus de confiance. La réponse ne devra pas dépasser un délai de 15 jours.

A titre illustratif, la DRI de Sétif a reçu près de 1 571 requêtes durant le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>e</sup> trimestres 2007.

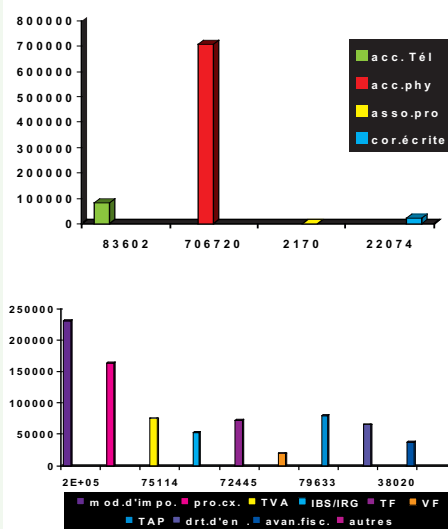
### ❹ Vulgarisation de la matière fiscale :

- ▶ Formation des agents chargés de l'accueil et de l'information des agents
- ▶ Les journées portes ouvertes
- ▶ Séminaires et journées d'études
- ▶ Répartition de la documentation fiscale

## LE CHIFFRE DE L'ANNEE

La DGI élabore des rapports trimestriels basés sur l'analyse des bilans consolidés des procédures d'accueil des contribuables transmis par les neuf directions régionales. Ils sont établis par comparaison des variations des taux entre les mesures d'accueil relevées par chaque DRI afin de mieux cerner la fermeté dans l'application des nouvelles prescriptions contenues dans la note n° 580/MF/DGI/DLF du 17 août 2005, qui a pour objectif essentiel le renforcement de la stratégie de communication de la DGI. Un rapport annuel est élaboré à la fin de chaque année.

L'exploitation et l'analyse des quatre trimestres pour 2006 des états consolidés relatifs aux flux quantitatifs des mesures d'accueil ainsi que la nature des informations sollicitées sont présentées par les graphes ci-dessous :



## ACTIVITES DU DIRECTEUR GENERAL

### ▶ Réunions :

Le 4 septembre 2007 s'est tenue à la DGI une réunion du comité de pilotage du projet : Système de Gestion de Fiscalité DGE/CDI pour la présentation par l'équipe EATI/MARA de la situation du projet et de la présentation de l'application comprenant les modules du premier périmètre fonctionnel.

### ▶ Visites

Le Directeur Général des Impôts a effectué des visites d'inspection et de travail au niveau de la :

- ▶ DIW de Chéraga le 19 septembre 2007
- ▶ DIW de Rouiba le 23 septembre 2007
- ▶ DIW d'El Harrach le 24 septembre 2007

## ACTIVITES DES STRUCTURES



### ▶ Formations en matière de communication

Des cycles de formation en matière de communication ont été dispensées par la DGI au profit de ses agents :

- ▶ Séminaire sur l'amélioration des relations administration-usagers organisé dans le cadre de la coopération algéro-française, du 4 au 6 novembre 2006 au niveau du Ministère des Finances.
- ▶ Cycle de formation sur l'accueil et l'information du public organisé du 25 février au 25 avril 2007 au niveau de

l'ENI.

- Cycle de formation sur le management comportemental dispensé par le bureau «conseil-consultants», organisé du 3 février au 11 juin 2007 au niveau de l'ENI.
- Séminaire sur l'amélioration des relations administration-usagers organisé dans le cadre de la coopération algéro-française du 13 au 15 mai 2007 au niveau de l'ENI.
- **La Direction Générale des Impôts** a entamé à son niveau, en date du 16 septembre 2007, les tests d'intégration et la recette de l'application du système de gestion de la fiscalité DGE-CDI (périmètre 1).

## TRAVAUX ET PUBLICATIONS



Dans le cadre de la politique de communication et de la vulgarisation de la matière fiscale, la Direction Générale des Impôts a :

- élaboré et mis à jour la documentation suivante (en langues nationale et française) :
- Les cinq codes des impôts
- Le guide pratique du contribuable
- Le guide de la TVA
- Le guide de l'investisseur
- Le guide des professions libérales
- Le guide de l'artisan traditionnel
- Le guide de l'enregistrement
- La brochure du système fis-

cal algérien

- La brochure du jeune promoteur
- La brochure des valeurs mobilières

► Le calendrier fiscal

- Elaboré et diffusé la lettre de la DGI du numéro 0 au numéro 27
- Elaboré la notice Vos impôts pour les années 2003 à 2007

## DERNIERE EDITION

**Des relations fondées sur la confiance et l'efficacité**

L'administration fiscale, par le pouvoir que les contribuables lui prêtent et les conséquences qu'emportent ses décisions, est longtemps apparue comme une puissance d'autant plus menaçante qu'ils la connaissaient mal et que la matière qu'elle est chargée d'appliquer, à savoir, le droit fiscal - a la réputation, en partie justifiée, d'être à la fois complexe et hermétique. Si les importants progrès que les services fiscaux ont accomplis en termes de transparence et de qualité de service ont permis une amélioration de leurs rapports, il restait à inscrire dans un texte les principes fondateurs d'une relation de confiance entre l'administration fiscale et les contribuables.



C'est désormais chose faite avec la publication de la Charte du contribuable. Cette charte retrace d'une manière claire et synthétique l'ensemble des droits et des obligations tant de l'administration fiscale que du contribuable; elle est disponible sur le site Web de la DGI et également au niveau de tous les services des impôts.

### CONDOLEANCES

*Profondément touchés par le décès du beau-frère de M. RAOUYA Abderrahmane, Directeur Général des Impôts, les Directeurs Centraux ainsi que l'ensemble du personnel de l'administration fiscale lui présentent ainsi qu'à la famille du défunt leurs sincères condoléances.*

*Très affectés par le décès de la sœur de M. GUIDOUCHE Mohamed, Directeur des Opérations Fiscales, de la mère de M. BENHEBOUCHE Kamel, Chef de Bureau à la Direction des Recherches et Vérifications, et de la mère de M<sup>lle</sup> CHAATAL Fouzia Administrateur Principal à la Direction de la Législation Fiscale, le Directeur Général des Impôts, les Directeurs Centraux ainsi que l'ensemble du personnel de l'Administration Fiscale leur présentent ainsi qu'à leurs familles leurs sincères condoléances et les assurent en cette douloureuse circonstance de leur profonde compassion.*

*Puisse Dieu le Tout-Puissant accorder aux défunts Sa Sainte Miséricorde et les accueillir en Son Vaste Paradis.*

**Direction de la Législation Fiscale**  
**Sous-Direction des Relations Publiques et de l'Information**  
**Immeuble Ahmed Francis, cité Malki, Ben Aknoun, Alger**  
**Tél. : 021 59 55 28 – 021 59 53 53 postes : 21 65 - 21 67 - 21 70**  
**Fax : 021 59 53 47**  
**Web site : [www. impots-dz.org](http://www.impots-dz.org)**