

LA DIRECTION DES GRANDES ENTREPRISES:

Une structure tournée vers la performance



L'administration fiscale s'est engagée depuis, maintenant, plus d'une décennie, dans une refonte fondamentale de ses structures et de son dispositif fiscal en évoluant progressivement vers une administration de service, avec pour toile de fond, la concrétisation du principe de l'interlocuteur fiscal unique.

Une première étape a été franchie avec l'institution de la DGE en 2006 pour gérer les dossiers des grandes sociétés.

Des facteurs ont conduit à l'adoption de cette nouvelle structure. Ce sont pour l'essentiel, les exigences en matière des coûts et de performance et les préoccupations des contribuables dans le domaine de la qualité de service.

Il va sans dire que l'administration fiscale doit répondre à des impératifs liés à la fois à l'amélioration de l'accueil des contribuables qu'à la rentabilité financière.

Avec l'introduction d'un nouveau dispositif d'accueil qu'est le référentiel qualité de service, la qualité de l'offre de service est hissée à un standard de qualité répondant aux exigences, souvent multiples et variées, des contribuables.

Il demeure clair que cette nouvelle approche vise à faire du contribuable un axe incontournable dans la gestion fiscale.

Cet objectif, qui concrètement correspond à la qualité du management, ne peut être concrétisé qu'en assurant une cohésion dans le professionnalisme de la fonction d'accueil, la facilitation des démarches administratives des contribuables, l'accessibilité du service et en recueillant leurs attentes.

Depuis son institution, la DGE n'a pas cessé de progresser tant dans sa gestion permanente des dossiers des grands contribuables qui y sont éligibles que dans la qualité de service qu'elle leur rend.

Cette progression a été possible grâce à une évolution objective de sa performance dont il convient de favoriser et de développer dans un environnement de confiance dans les sociétés qui y sont éligibles.

Ce nouveau numéro de la lettre de la DGI consacrée à la DGE nous renseigne sur l'évolution de cette structure tant dans la qualité de service qu'elle offre que dans la progression de sa performance, résultats réalisés grâce aussi à la qualité de son effectif et aux efforts qu'il déploie pour atteindre ces objectifs.

A. RAOUYA
DGI

S o m m a i r e

-  **La DGE : une structure moderne**
-  **Une ressource humaine hautement qualifiée**
-  **Une dématérialisation des procédures**
-  **Une qualité de service adaptée au standard international**
-  **Une progression rapide de la population fiscale**
-  **Bon à savoir**
-  **Le chiffre de la lettre**



La DGE : UNE STRUCTURE MODERNE

1. UNE ORGANISATION ADAPTEE

La DGE est chargée des missions de gestion, contrôle, contentieux, recouvrement et accueil des contribuables relevant de sa compétence.

Une gestion constante des dossiers fiscaux

Une gestion permanente est assurée des dossiers fiscaux des entreprises régies par le droit commun, des entreprises de droit algérien exerçant dans les secteurs pétroliers, parapétroliers ainsi que des sociétés étrangères non résidentes en Algérie. Cela se concrétise par l'accomplissement de certaines tâches telles que la prise en charge des travaux d'assiette, le suivi du recouvrement des impôts, droits et taxes, le traitement des dossiers de remboursement de la TVA et l'exécution des programmes de vérification de ces dossiers.

Un contrôle fiscal maîtrisé

Maîtriser la performance du contrôle fiscal, au niveau de la DGE, exige notamment, l'exécution et le suivi des programmes de vérification de comptabilité, la proposition d'inscription aux programmes annuels de contrôle, la recherche, l'exploitation de l'information fiscale ainsi que la réalisation d'enquêtes et investigations.

Un contentieux rapide et efficace

Pour une meilleure prise en charge des réclamations contentieuses, la DGE s'est engagée à examiner et instruire, d'une manière rapide et efficace, sur toute réclamation et recours relevant de sa compétence ainsi que sur la formalisation, l'examen et le suivi des dossiers contentieux relatifs aux affaires portées devant les instances judiciaires compétentes.

Un recouvrement croissant

Afin d'assurer une collecte éminente des recettes fiscale, la DGE s'occupe de la prise en charge rigoureuse des différents règlements effectués par les contribuables au titre des versements spontanés opérés ou de rôles généraux ou individuels émis à leur encontre, ainsi que le suivi de leur situation en matière de recouvrement.

Aussi, s'engage-t-elle

à mettre en œuvre les mesures prévues par la législation et la réglementation en vigueur relatives au recouvrement forcé de l'impôt.

Un nouveau standard de la qualité de service

En vue de répondre aux attentes des contribuables éligibles à la DGE, l'administration fiscale a défini un standard inspiré de meilleures pratiques internationales en matière de la qualité de l'accueil dénommé « le référentiel qualité de service », sur lequel tous les services accueillant le public, au niveau de cette structure, doivent s'accorder.

2. DES OUTILS DE GESTION MODERNES

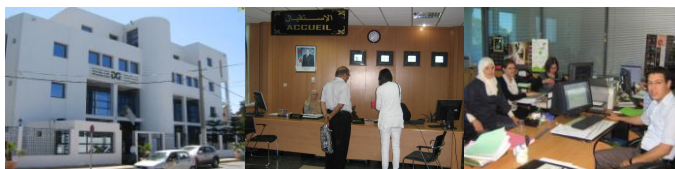
Sur le plan logistique, la DGE est dotée d'outils modernes de gestion tels que les structures d'accueil standards internationaux, la numérisation grâce à la mise en place d'un matériel informatique, permettant une meilleure adaptation aux évolutions économiques et technologiques que connaît la société algérienne.

3. UNE DISPONIBILITE DU SITE WEB DE LA DGE : LEVIER MAJEUR DE L'AMELIORATION DU SERVICE RENDU AUX CONTRIBUABLES EN LIGNE

Le site web de la DGE vise à permettre aux internautes l'accès rapide et très facile à l'information, en particulier par :



- la disponibilité d'un panel de documentation fiscale relative à la législation et réglementation fiscale (codes fiscaux, lois de finances, circulaires) à travers la rubrique « consultation » ;
- le téléchargement des imprimés fiscaux en ligne ;
- la disponibilité d'autres rubriques traitant divers thèmes tels que les avantages fiscaux, les conventions fiscales, la fiscalité des hydrocarbures....ect.



UNE DEMATERIALISATION DES PROCEDURES

La DGI a commencé au cours de cette année, à dématérialiser les procédures fiscales pour les contribuables éligibles à la DGE.

A cet effet, une nouvelle adresse web (www.jibayatic.dz) a été mise à la disposition des contribuables pour qu'ils puissent déclarer et payer à distance via un portail internet sécurisé.

A l'effet de bénéficier de ce nouveau service, les sociétés désirant y adhérer doivent souscrire un cahier des charges disponible en libre téléchargement sur le site web en question, dédié exclusivement à cette opération.

Une fois la déclaration faite, l'entreprise procédera alors au téléchargement d'un ordre de virement qu'elle transmettra à sa banque dans l'objectif d'effectuer un virement au profit de la DGE.

Afin de sécuriser les procédures online, la DGI dispose d'un certificat électronique, de renom international, qui offre une haute garantie pour les adhérents à cette nouvelle téléprocédure.

Grâce à une "clé de cryptage" qui sera systématiquement offerte au contribuable membre, après avoir obtenu, auprès de la DGI, un "code d'accès" à la zone privée du nouveau site, toutes les données échangées avec l'administration fiscale seront cryptées et donc absolument confidentielles.



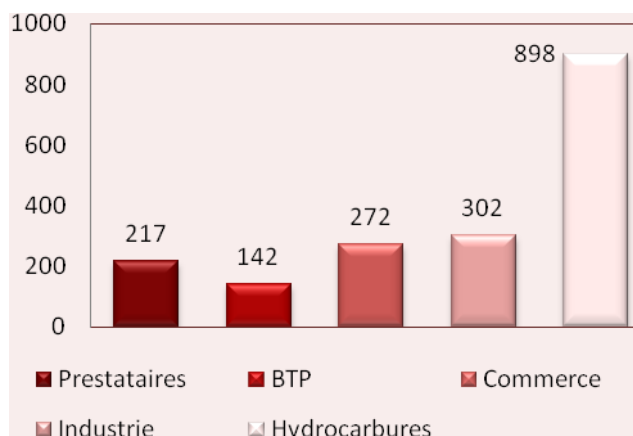
UNE PROGRESSION RAPIDE DE LA POPULATION FISCALE

REPARTITION DES DOSSIERS FISCAUX PAR SECTEUR D'ACTIVITE

Depuis sa création, le nombre de dossiers gérés par la DGE a connu une évolution significative, passant de 988 dossiers en 2006 à 2125 dossiers en 2012.

La gestion des dossiers s'effectue au niveau de deux sous directions dont la répartition par secteur d'activité se présente comme suit :

- La sous direction de gestion :
 - BTP : 142
 - Commerce : 272
 - Industrie : 302
 - Prestations : 217
- La sous direction des hydrocarbures :
 - Para pétrolier : 757
 - Pétrolier : 141.



Séance de travail-personnel DGE



L'évolution annuelle des dossiers fiscaux durant la période (2006-2012) se présente conformément au tableau suivant :



ETAT ACTUEL DE LA POPULATION FISCALE

En l'état actuel, la population fiscale se répartit comme suit :

- Sociétés de droit Algérien : **1017**
- Sociétés non installées : **949**
- Sociétés pétrolières : **147**

Les sociétés pétrolières regroupent les sociétés nationales, les sociétés étrangères associées de Sonatrach, les succursales, les différentes divisions Sonatrach et holdings ainsi que les groupements pétroliers.



UNE RESSOURCE HUMAINE HAUTEMENT QUALIFIEE

LA COMPOSANTE DE LA DGE

La DGE possède un potentiel de femmes et d'hommes important qui a atteint en 2012, les 146 fonctionnaires tous grades confondus dont 64 femmes et 82 hommes.

Les tranches d'âges varient de moins de 30 ans à 59 ans, le pic enregistré est attribué aux personnels âgés de 30 à 50 ans suivi des 51 à 59 pour finir en régression avec la tranche d'âge de moins de 30 ans.

Le taux d'encadrement général femmes-hommes de la DGE a atteint 94 cadres universitaires en 2012 dont 29 femmes, représentant 64% de l'effectif global de la DGE.

Tranche d'âge	Effectifs
moins de 30 ans	11
entre 30 ans et 50 ans	121
entre 51ans et 59 ans	14



Les responsables de la DGE



UNE QUALITE DE SERVICE ADAPTÉE AU STANDARD INTERNATIONAL

Afin d'améliorer la qualité de service fournie aux contribuables, une évaluation du respect des engagements du Référentiel Qualité de Service a été établie par la DRPC, au cours du premier trimestre 2013.

Cette évaluation porte sur le constat matériel, les appels mystères et les enquêtes d'opinions.

Les résultats obtenus sont les suivants :

LE CONSTAT MATERIEL

Les informations, contenues dans le tableau ci-dessus, indiquent un taux la conformité satisfaisant en matière du constat matériel. Le taux global satisfaisant a enregistré 68,33%, ce qui s'explique par le suivi accordé par la DGE aux prescriptions contenues dans l'instruction générale sur le Référentiel Qualité de Service en matière d'accueil physique.

LES APPELS MYSTÈRES

	Taux d'appels aboutis (coef 10%)	Taux de Qualité de la réponse (coef 45%)	Taux de levée de l'anonymat (coef 15%)	Taux de prise en charge (coef 30%)	Indicateur global
DGE	67%	89%	50%	90%	81%



Comptoir d'accueil DGE

	disponibilité des services	identification des agents en contact avec le public	Conditions d'accueil	Confidentialité de l'accueil	l'écoute des contribuables	conditions d'accueil téléphonique	% de conformité en matière de constat matériel
DGE	100%	60%	50%	66,66%	66,66%	66,66%	68,33%

Le résultat global des appels mystères a fait ressortir une moyenne de performance de 81%, interprétant l'attention observée par le service d'accueil téléphonique de la DGE, aux nouvelles normes d'optimisation d'accueil téléphonique énoncées dans l'instruction générale sur le référentiel qualité de service (donner suite à tout appel, levée de l'anonymat, écoute active et donner une réponse d'attente ou proposer un RDV quand une expertise est nécessaire).

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Des enquêtes d'opinion sur la qualité de service ont été réalisées par la DRPC lors des missions d'audit relatives à la mise en œuvre des engagements du Référentiel Qualité de Services effectuées auprès des contribuables éligibles à la DGE.

Appréciation des contribuables sur la qualité l'accueil physique

Sur les 15 contribuables audités sur les conditions de l'accueil qui leur est réservé, 35,83% ont affiché leur satisfaction quant à l'amabilité, la courtoisie et la disponibilité de nos agents, l'aménagement des espaces d'accueil et d'attente ainsi que les indications pour s'orienter dans nos locaux et identifier les différents interlocuteurs. 46,17% des contribuables ont jugé que les conditions de l'accueil sont peu satisfaisantes alors que 18% d'entre eux estiment que la qualité de l'accueil n'est pas du tout satisfaisante.

Appréciation des contribuables sur la qualité de l'accueil téléphonique

Le niveau de satisfaction des contribuables enquêtés sur l'accueil téléphonique est de 53,84%. Ce niveau est justifié par la satisfaction exprimée par les contribuables enquêtés sur la facilité à trouver nos coordonnées, la courtoisie et la disponibilité de leurs interlocuteurs. Les contribuables peu satisfaits de la qualité de l'accueil téléphonique représentent 32,16% et ceux qui ne sont pas du tout satisfaits représentent 6,66%.

Appréciation des contribuables sur le traitement du courrier

Pour la correspondance écrite, 28,75% des contribuables ont exprimé leur satisfaction. Cette satisfaction est justifiée par la facilité à trouver nos coordonnées, la prise en charge de leurs demandes et la clarté des réponses qui leurs sont apportées.

Les contribuables peu satisfaits représentent 44,25% et ceux qui ne sont pas du tout satisfaits représentent 23%.

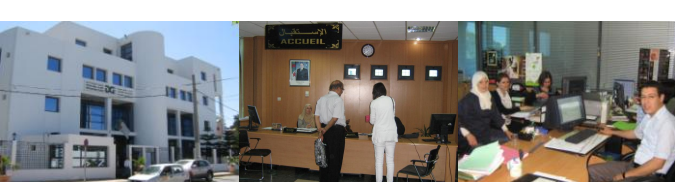


Hall d'accueil DGE

Remarque :

Afin d'améliorer de plus en plus la qualité de service fournie aux contribuables éligibles à la DGE et sur la base des résultats réalisés lors de l'opération d'audit, la Direction des Relations Publiques et de la Communication, a établi un rapport dressant le niveau du respect des engagements du référentiel qualité de service.

Ce dernier comporte les résultats des indicateurs de performance réalisés, les insuffisances constatées ainsi qu'un plan d'amélioration de la démarche qualité propre au service d'accueil de la DGE.



BON À SAVOIR

LA CENTRALISATION DE LA TAP : UNE CONCRETISATION DU PRINCIPE DE L'INTERLOCUTEUR FISCAL UNIQUE

Afin de concrétiser le principe de l'interlocuteur fiscal unique, les missions de la DGE ont été élargies de plus en plus pour permettre la centralisation de la Taxe sur l'Activité Professionnelle des contribuables éligibles à cette structure.

Une nouvelle procédure a été mise en ligne sur le site web de la DGE pour permettre aux sociétés éligibles, la déclaration et le paiement centralisé de la TAP. Il s'agit d'une notice interactive téléchargeable sur le site et disponible au service d'accueil de la DGE. Cette application informatique permet de procéder à la déclaration et au paiement centralisé de la TAP avec un maximum de sécurité tout en permettant de répartir la TAP sur l'ensemble des communes concernées. (cf. l'article 20, la loi de finances pour 2013).

LE BENEFICE D'UNE AVANCE FINANCIERE DANS LE CAS D'INTRODUCTION D'UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE PRECOMPTE DE TVA : UN ACCROISSEMENT DE LA TRESORERIE DES ENTREPRISES

Les entreprises relevant de la DGE ayant introduit des demandes de remboursement de précompte de TVA, peuvent bénéficier d'une avance financière dès le dépôt de la demande. L'avance financière est fixée au taux de 50% calculée sur le montant du précompte confirmé formellement par le service gestionnaire du dossier.

Cette avance doit être versée par le receveur de la direction des grandes entreprises, conformément aux sûretés qu'exige le principe de sauvegarde des intérêts du Trésor, à l'issue du contrôle formel de la demande.

Le versement du reliquat ne peut être effectué qu'après détermination du montant total admis au remboursement à l'issue d'un contrôle approfondi de la demande (cf. l'article 8, la loi de finances pour 2013).

LA REMISE CONDITIONNELLE : UNE PROCEDURE DE RENFORCEMENT DES GARANTIES OFFERTES AUX CONTRIBUABLES

En vue de renforcer les garanties accordées aux contribuables, les personnes morales éligibles de la DGE peuvent, sur leur demande et par voie contractuelle, bénéficier d'une atténuation d'amendes fiscales ou de majorations d'impôts.

Le pouvoir de statuer sur ces demandes est dévolu au directeur des grandes entreprises après qu'elles aient été soumises à la commission de recours créée à cet effet.

Lorsqu'une remise conditionnelle est devenue définitive après accomplissement des obligations qu'elle prévoit et approbation de l'autorité compétente, aucune procédure contentieuse ne peut plus être engagée ou reprise pour remettre en cause les pénalités et amendes qui ont fait l'objet de cette remise ou les droits y rattachés.

Le pouvoir de statuer sur ces demandes est dévolu au Directeur des Grandes Entreprises après qu'elles aient été soumises à la commission de recours créée à cet effet au niveau de cette structure (art 18 et 19, la loi de finances pour 2013).

LE RESCRIT FISCAL : UN INSTRUMENT VISANT LA SECURITE JURIDIQUE DES ENTREPRISES

Dans le but d'améliorer les relations de l'administration fiscale avec les contribuables éligibles à la DGE, une nouvelle procédure a été intitulée dénommée « le rescrit fiscal ».

Cette nouvelle procédure se traduit par une demande adressée par le contribuable à l'administration fiscale pour prendre position sur l'application d'une disposition fiscale. L'administration fiscale est alors liée par la réponse apportée. Cette procédure permet ainsi d'éviter une remise en cause ultérieure de l'application d'une mesure par un contribuable (cf. l'article 47, la loi de finances pour 2012).

Les modalités d'application sont fixées par le décret exécutif n°12-334 du 8 septembre 2012 relatif au rescrit fiscal.

Le chiffre de La Lettre

LE RECOUVREMENT DE LA DGE : UNE PART PREPONDERANTE DANS LE BUDGET DE L'ETAT

Les recouvrements de la fiscalité ordinaire réalisés par la DGE, ont évolué de 265 MDS/DA en 2006 à 614 MDS/DA en 2012, soit une croissance globale de 131 %.

Sur les années 2006 à 2012, la quote part de la DGE dans le recouvrement de la Direction Générale des Impôts, hors TAP, qui reste

toujours acquittée au niveau des services des directions de Wilaya et ce, jusqu'à 2012, représente approximativement 46 %.

L'évolution quantitative du recouvrement réalisé sur la période d'année de 2006 jusqu'à 2012, se présente comme suit :

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	1 ^{er} semestre 2013
Fiscalité ordinaire (en milliard de DA)	265	264,7	324,37	447,92	512	546,06	614,30	385,53

مديرية كبريات المؤسسات مصلحة متجهة نحو النجاعة

الافتتاحية

يوافق هذا الهدف تحديدا نوعية التسيير و الذي لا يمكن تجسيده إلا بضمان الترابط في مهنية وظيفية الاستقبال، تسهيل الإجراءات الإدارية و وصول المكلفين بالضريبة للمصالح و أخيرا جمع تطلعاتهم.

منذ إنشائها، لم تتوقف مديرية كبريات المؤسسات عن التقدم سواء من خلال التسيير الدائم لملفات المكلفين بالضريبة المنتمين إليها أو نوعية الخدمة المقدمة إليهم.

يرجع هذا التقدم إلى التطور الإيجابي لأدائها، حيث يستوجب تدعيم و تطوير محيط تسوده الثقة بين الشركات المنتمة إليها.



تعلمنا هذه الرسالة الجديدة للمديرية العامة للضرائب المخصصة لمديرية كبريات المؤسسات بتطور هذه المصلحة في مجال أداء نوعية الخدمة المقدمة. تعود النتائج المحصلة عليها أيضا إلى كفاءة أعوانها وللمجهودات التي يبذلونها قصد تحقيق هذه الأهداف.

منذ أكثر من عشرية، باشرت الإدارة الجبائية في إصلاحات عميقة مست هياكلها و أحكامها الجبائية بوتيرة متزايدة قصد تحقيق إدارة خدمتية تجسد مبدأ المحاور الجبائي الوحيد.

تمت في سنة 2006، أول مرحلة بإنشاء مديرية كبريات المؤسسات مكلفة بتسيير ملفات الشركات الكبرى.

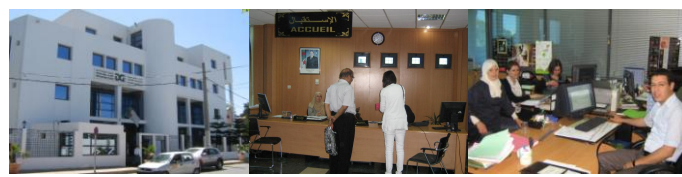
يعتبر تحسين نوعية الخدمة من أولويات برنامج تحديث الإدارة الجبائية حيث يجب أن تستجيب لضرورات مرتبطة بكل من تحسين إستقبال المكلفين بالضريبة و كذا المردودية المالية.

مع إنشاء حكم جديد للاستقبال المتمثل في مرجع نوعية الخدمة، تدعمت نوعية الخدمة المقدمة بمعياري النوعية يراعي متطلبات المكلفين بالضريبة و التي كثيرا ما كانت متعددة و متنوعة.

يبقى واضحا أن السياسة الجبائية الجديدة تهدف إلى جعل المكلف بالضريبة محورا رئيسيا في التسيير الجبائي.

ع. راوية

م. ع.ض



مديرية كبريات المؤسسات : مصلحة حديثة

1 - تنظيم ملانم

تتكفل مديرية كبريات المؤسسات بمهام التسيير، الرقابة، المنازعات، التحصيل وإستقبال المكلفين بالضريبة التابعين لمجال إختصاصها.

تسيير ثابت للملفات الجبائية

يتجسد تسيير الملفات الجبائية بالقيام ببعض المهام مثل التكفل بمهام الوعاء ومتابعة تحصيل الضرائب و الحقوق و الرسوم ، معالجة ملفات إسترجاع الرسم على القيمة المضافة و تنفيذ برامج مراجعة هذه الملفات.

رقابة جبائية محكمة

يتطلب التحكم في أداء الرقابة الجبائية على مستوى مديرية كبريات المؤسسات خصوصا تنفيذ برامج مراجعة المحاسبة و متابعتها، اقتراح التسجيل في البرامج السنوية للرقابة، البحث واستغلال المعلومة الجبائية و كذا إنجاز التحقيقات و التحريات.

دراسة سريعة و فعالة للمنازعات

قصد تحقيق أحسن تكفل بالشكاوى النزاعية، تلتزم مديرية كبريات المؤسسات بالفحص و البث بصفة سريعة و فعالة في الشكاوى و الطعون الخاضعة لاختصاصها و كذا دراسة و متابعة كل الملفات النزاعية المقدمة أمام الهيئات القضائية المختصة.

تحصيل جبائي متنامي

قصد ضمان تحصيل هائل للمداخيل الجبائية ، تتكفل مديرية كبريات المؤسسات بصفة صارمة بمختلف التسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان المدفوعات العفوية المنجزة أو الجداول العامة أو الفردية المتخذة ضدهم و كذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل.

معيان جديد لنوعية الخدمة

من أجل الاستجابة لتطلعات المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات ، قامت الإدارة الجبائية بإعداد معيار جديد لنوعية الخدمة مستمد من أحسن الممارسات الدولية في مجال نوعية الاستقبال يسمى " مرجع نوعية الخدمة " و الذي ينبغي تطبيقه في كل المصالح المكلفة باستقبال الجمهور على مستوى هذا الهيكل.

2- تجهيزات حديثة

على المستوى التجهيزات ، تتوفر مديرية كبريات المؤسسات على وسائل تسيير حديثة مثل مصالح إستقبال تستجيب للمعايير الدولية و التزقيم بواسطة توفير تجهيزات الإعلام الآلي، للذان يسمحان بالتكثيف الأحسن مع التطورات الاقتصادية و التكنولوجية التي يعرفها المجتمع الجزائري.

3- الموقع الإلكتروني لمديرية كبريات المؤسسات: عامل مهم

لتحسين الخدمة الإلكترونية للمكلفين بالضريبة.

يسمح الموقع الإلكتروني التابع لمديرية كبريات المؤسسات لمستخدميه الحصول السريع و السهل على المعلومة الجبائية مثل تلك المتعلقة بالتنظيم و التشريع الجبائيين (قوانين الجبائية و المالية ، المناشير)، تحميل المطبوعات الجبائية و كذا الحصول على إجابات لتساؤلات جبائية كثيرا ما تكرر.

4- معلوماتية الإجراءات :تسريع و تحسين حركة المعلومة

الجبائية

في إطار تحديث النظام الجبائي فإن مديرية كبريات المؤسسات بصدد القيام بإضفاء المعلوماتية على الإجراءات الجبائية المتمثلة في الإجراءات الآنية التي تعتبر إجراءات إدارية تتم عن بعد قصد تعويض الشكليات الورقية حيث وضعت المديرية العامة للضرائب موقع الكتروني جديد (www.jibayatic.dz) تحت تصرف المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات يسمح لهم القيام بالتصاريح الجبائية و دفع مستحقاتهم.

CONDOLEANCES

Très affectés par le décès du frère de monsieur **SI CHAIB Hocine**, Inspecteur à l'Inspection Générale des Services Fiscaux et l'époux de madame **CHAATAL Fouzia**, Chef de Bureau à la Direction des Relations Publiques et de la Communication, le Directeur Général des Impôts, l'Inspecteur Général des Services Fiscaux, les Directeurs Centraux ainsi que l'ensemble du personnel de l'administration fiscale présentent aux familles des défunts leurs sincères condoléances.

Puisse Dieu le Tout-Puissant accorder aux défunts sa Sainte Miséricorde et les accueillir en son vaste Paradis.

www.mfdgi.gov.dz