

Bilan du centre de contact de la DGI et réforme d'outils administratifs pour améliorer les relations avec les contribuables.

James **CALIXTE**
Chef de service de l'infocentre de la DGI

Lubonheur **LOREDANT**
Directeur Général Adjoint de la DGI




Sommaire

- Présentation de l'Infocentre de la DGI
- Objectifs du service
- Processus de fonctionnement de l'infocentre
- Résultats obtenus
- Difficultés rencontrées et défis à relever
- Réforme des outils administratifs pour l'amélioration du service aux usagers

Présentation de l'Infocentre de la DGI

- ▶ L'Infocentre est le fruit du partenariat établi entre la Direction Générale des Impôts et Expertise France dans le cadre du projet SBC II financé par l'Union Européenne.
- ▶ c'est un service de la DGI qui fournit à distance, aux contribuables, des informations ponctuelles, succinctes relatives aux lois et procédures fiscales à travers deux canaux de communication : le téléphone et le mailing.
- ▶ il permet aux contribuables de saisir directement la DGI sur les difficultés qu'ils rencontrent dans le cadre de l'accomplissement de leurs obligations fiscales.
- ▶ l'Infocentre est aussi un outil qui permet à l'administration d'améliorer la qualité des services offerts grâce aux traitements des informations sur les doléances des contribuables.

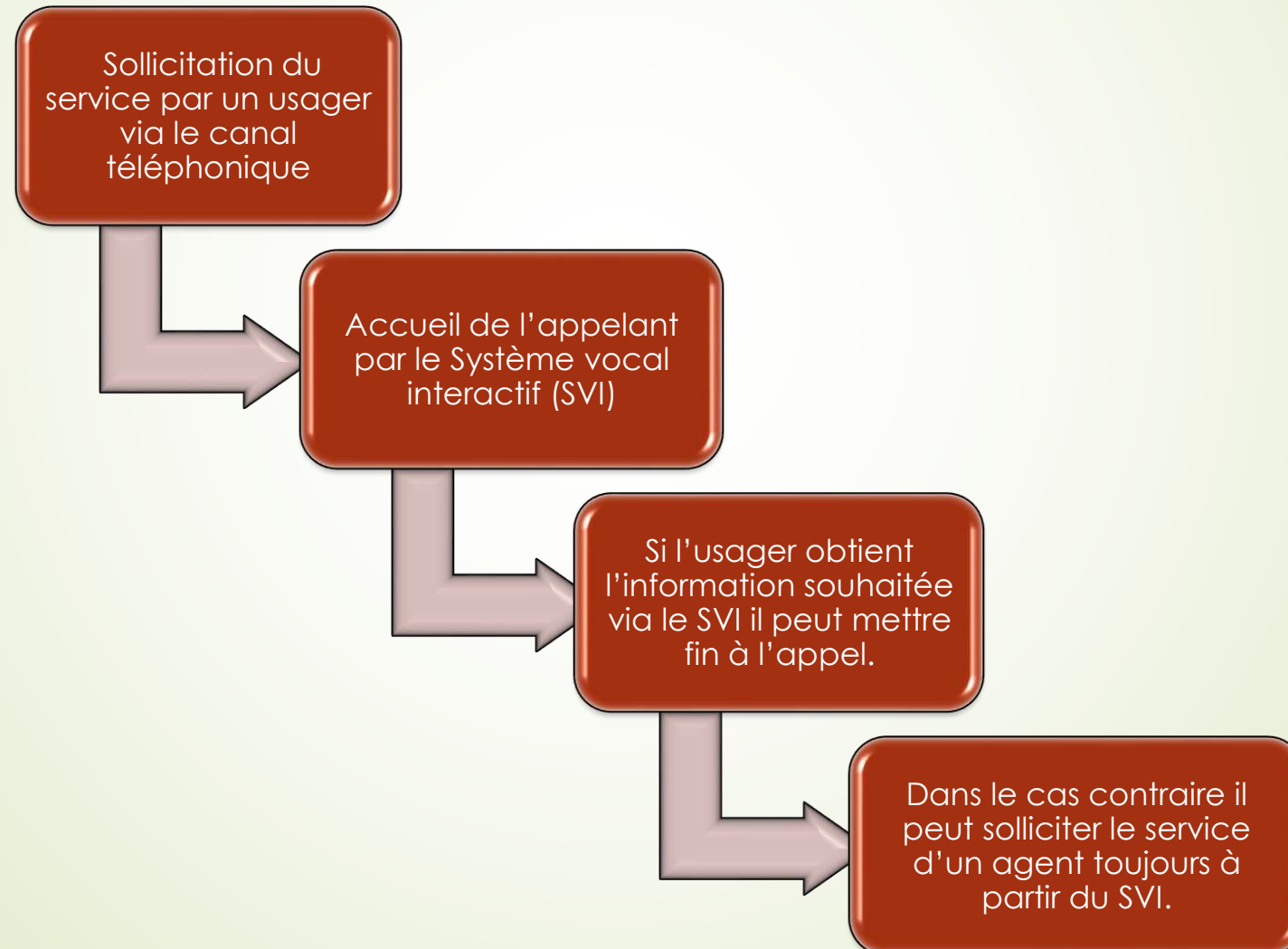


Objectifs du service

- ▶ Être un instrument au service du contribuable à l'échelle nationale et internationale.
- ▶ Assurer l'accessibilité à l'information fiscale de bonne qualité.
- ▶ Diminuer le pouvoir de nuisance des intermédiaires mal intentionnés.
- ▶ Dynamiser les performances fiscales de l'administration.

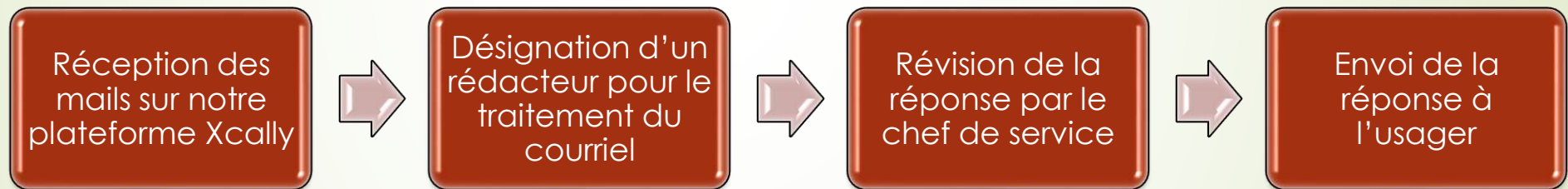
Processus de fonctionnement de l'infocentre

Traitement des appels entrants



Processus de fonctionnement de l'infocentre

Traitement des mails reçus



Les résultats obtenus

Depuis l'ouverture du service le 22 mai 2019, plus de trois mille (3000) appels reçus ont été recensés.

La majorité de ces appels ont été effectués par des contribuables voulant enregistrer leurs entreprises à la DGI.

Nous avons également reçu et traité plus de deux mille (2000) courriels provenant, pour la plupart, d'entreprises domiciliées en Haïti.

Durant la même période, nous avons effectué de nombreux appels dans le but d'informer les contribuables de l'utilisation de nouveaux outils technologiques par la DGI.


Difficultés rencontrées et défis à relever

DIFFICULTÉS

- Ralentissement des activités du service durant l'année 2020 pour le service à cause de la Covid.
- Les multiples troubles sociaux politiques que connaît le pays perturbent le bon fonctionnement du service.
- Mauvaise connexion internet.
- La problématique de l'appel payant.


DEFIS

- La mise en fonction d'un numéro vert pour accéder gratuitement au service.
- Le lancement d'une campagne de communication autour de l'Infocentre auprès des contribuables.
- Renforcement des ressources humaines.
- Un renouvellement du matériel informatique.



Réforme des outils administratifs pour l'amélioration du service aux usagers

- Plusieurs outils ont été utilisés dans le passé sans apporter de vrais résultats. Par conséquent les améliorer s'avère nécessaire et même obligatoire.
- Ainsi, dans le cadre de la réforme au sein de notre Administration, de nouvelles mesures ont été envisagées pour réviser les différents outils administratifs utilisés afin de garder une bonne relation entre les usagers et l'administration. Parmi ces mesures nous avons:




Réforme des outils administratifs pour l'amélioration du service aux usagers

Accueil et assistance des usagers

- Le renforcement des capacités et l'amélioration de la disponibilité des agents d'accueil
- L'amélioration de l'environnement physique de travail des agents
- La création des Kiosques d'information pour faciliter l'assistance aux usagers
- L'identification des services

Renforcement des services numériques

- Redynamisation du site internet de la DGI avec un lien pour accéder directement aux services de l'Infocentre.
- La mise en ligne des obligations déclaratives.
- Dématérialisation des procédures.
- Disponibilité et accessibilité des textes fiscaux en version numérique.
- La production de vidéos interactives sur les différents champs d'impôts avec un langage simplifié et des images illustratives.



Réforme des outils administratifs pour l'amélioration du service aux usagers

Communication et appui aux usagers

- Renforcement de notre présence sur les réseaux sociaux
- Création d'un corps accrédités d'agents communautaires fiscaux
- Création d'un annuaire d'intermédiaires fiscaux :comptables agréés, firmes de comptabilités et conseillers fiscaux.



**Merci de
votre
attention**