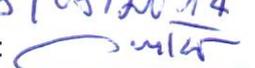


Dernière mise à jour le **01/06/2021**

- Niveau de confidentialité : diffusion interne uniquement (sauf dérogation)
- Ce document ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation du responsable qualité.

MANUEL QUALITE DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

Note : Tout document du SMQ avant diffusion est authentifié par un tampon portant la mention « SMQ-copie conforme à l'original » à l'encre rouge ou la Signature du responsable à l'encre rouge.

<u>Rédaction</u>	<u>Examen</u>	<u>Approbation</u>
Nom : TAKOUD Bernard Fonction : SID de la Qualité Date : 11.08.2014 Signature : 	Nom : KOIZAN Miréle Fonction : Directeur Date : 28/09/2014 Signature : 	Nom : Fonction : Date : Signature :



SOMMAIRE

1. Présentation de la DGI

- 1.1 Le personnel, les services et les missions de la DGI
- 1.2 L'organigramme général de la DGI
- 1.3 Les ressources de la DGI
- 1.4 Les activités et produits de la DGI

2. Objet du Manuel Qualité

- 2.1 Objet
- 2.2 Périmètre
- 2.3 Documents de référence
- 2.4 Termes et définitions
- 2.5 Abréviations

3. Système de management de la qualité

- 3.1 Politique qualité
- 3.2 La Charte qualité de la DGI
- 3.3 Notre Charte d'Éthique
- 3.4 Les processus et leurs interactions
- 3.5 La documentation du système de management de la qualité
- 3.6 Organigramme fonctionnel de la qualité
- 3.7 Planification de la qualité
- 3.8 Instances de Management et revues
- 3.9 Audits qualité

ANNEXE

Annexe1 : Liste de diffusion et historique des modifications

1. Présentation de la DGI

1.1. Le personnel, les services et les missions de la DGI

1.1.1. Le personnel

Nombre d'agents : **5081**

1.1.2. Les services

Nombre de services :

- 01 Cabinet du Directeur Général
- 01 Inspection Générale des services Fiscaux
- 14 Directions centrales
- 23 Directions régionales
- 15 Recettes principales dont 12 fonctionnelles
- 11 Inspections régionales des services fiscaux
- 44 Chefs de Centre des Impôts
- 25 Conservations de la propriété foncière et des hypothèques
- 47 Sous-directions
- 19 Fondés de pouvoir
- 45 Services du cadastre
- 76 Services de recettes des impôts Divers
- 11 Services informatiques régionaux
- 78 Services d'assiette des impôts Divers
- 45 Services de recettes des impôts Fonciers
- 23 Services de recettes des Domaines
- 02 services de recettes spécialisées
- 45 Services d'assiette des impôts Fonciers
- 03 Brigades régionales de vérification fiscale
- 40 Régies de recettes
- 04 Brigades TVA et crédits TVA

Direction Générale

- Cabinet du Directeur Général
 - Les Services Rattachés au cabinet du DG
- L'Inspection Générale des Services Fiscaux

Directions Centrales

- la Direction des Ressources Humaines et de la Formation (DRHF) ;
- la Direction de la Législation, du Contentieux et de la Documentation (DLCD) ;
- la Direction de la Planification, des Etudes et des Statistiques Fiscales (DPESF) ;
- la Direction de l'Informatique (DI) ;
- la Direction des Grandes Entreprises (DGE) ;
- la Direction des Moyennes Entreprises (DME) ;
- la Direction des Opérations d'Assiette (DOA) ;

- la Direction des Vérifications Fiscales Nationales (DVFN) ;
- la Direction du Cadastre (DCAD) ;
- la Direction du Domaine, de la Conservation Foncière, de l'Enregistrement et du Timbre (DDCFET) ;
- la Direction des Moyens Généraux et de l'Équipement (DMGE) ;
- la Recette Générale des Impôts (RGI) ;
- la Direction des Enquêtes, du Renseignement et de l'Analyse-risque (DERAR) ;
- la Direction de la Communication, de la Qualité et de la Promotion du Civisme Fiscal (DCQPCF).

Directions Régionales

- Les Directions Régionales d'Abidjan
- Les Directions régionales de l'intérieur du pays.

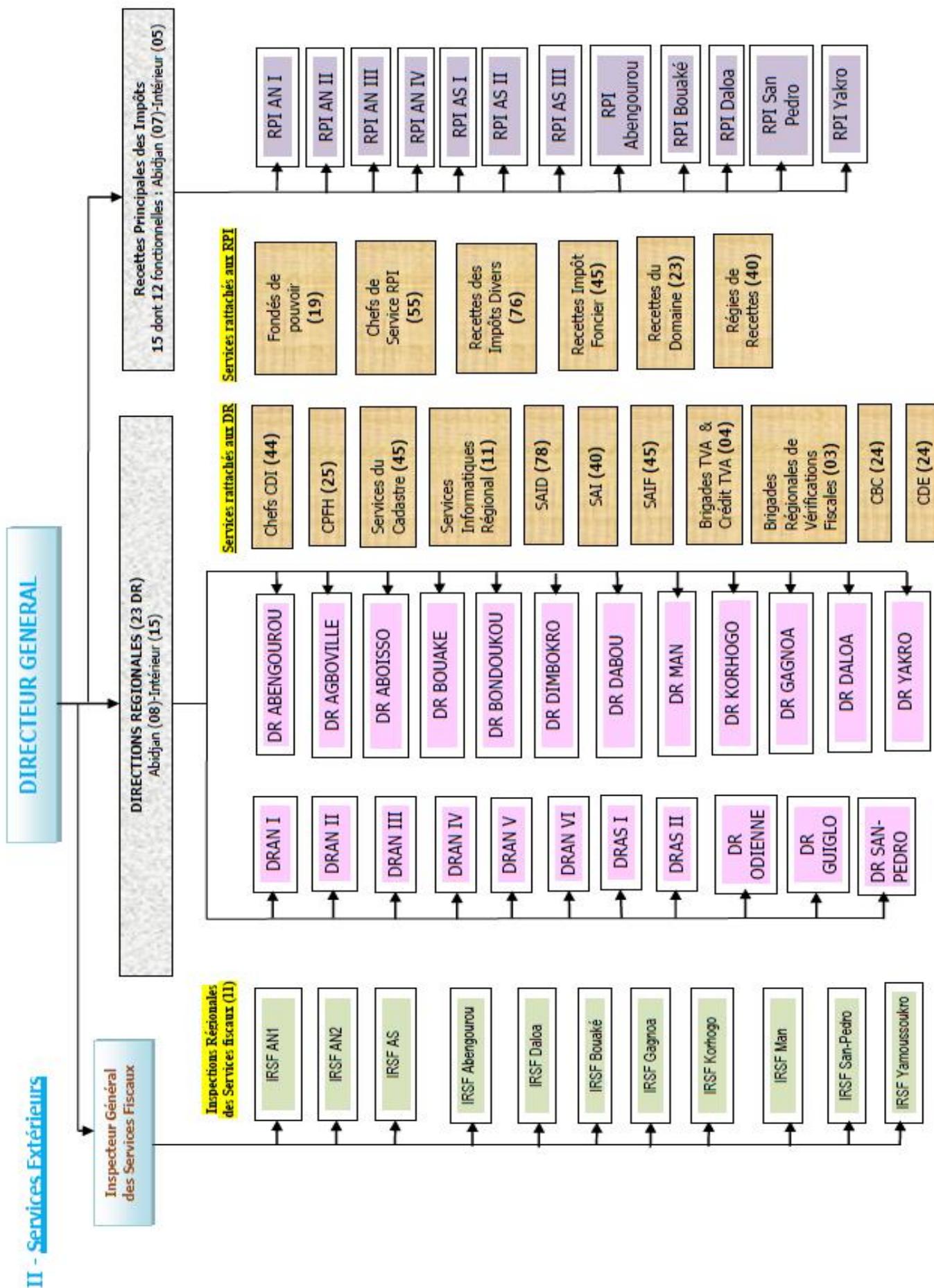
Services Extérieurs

Ce sont les services des Directions régionales. Ils sont appelés **Services de base**.

1.1.3. Les missions de la Direction Générale des Impôts

La Direction Générale des Impôts placée sous l'autorité d'un Directeur Général et de deux Directeurs Généraux Adjoints, est chargée :

- de l'élaboration et de l'application de la législation et de la réglementation fiscale et parafiscale ;
- de la préparation et de l'application des conventions internationales ;
- des opérations d'assiette, de liquidation et de contrôle de l'impôt pour le compte de l'Etat et des collectivités locales ;
- du recouvrement des recettes fiscales et parafiscales autres que celles de porte ;
- du contentieux de l'assiette et du recouvrement de l'impôt ;
- des opérations cadastrales et de la conservation foncière ;
- de la gestion financière du domaine de l'Etat et des biens en déshérence ;
- des opérations d'enregistrement et du timbre.



1.3. Les ressources de la DGI

Les centres des impôts



La DGI couvre l'ensemble du territoire ivoirien avec un total de 62 centres des impôts dont 33 sur le district d'Abidjan.

Le matériel roulant



Afin de faciliter le déplacement des agents et la bonne marche des activités, la DGI dispose d'un parc automobile. La gestion de ce matériel roulant est assurée grâce au processus « Gérer le matériel roulant ».

Le réseau de communication



Interconnexion de tous les centres des impôts à travers la Côte d'Ivoire, grâce à des antennes radio et un système informatique performant.

1.4. Activités et produits de la DGI

L'approche processus a conduit à la détermination de sept macro-processus de réalisation client-client figurant au tableau ci-dessous. Pour identifier l'ensemble des activités de la DGI par l'approche-processus, il convient pour chaque produit (ou macro-processus) P1, P2, P3, P4, P5, P6 et P7, de déterminer séparément les processus de management, de réalisation et de support. Tous les processus communs qui apparaîtront seront mis en évidence et de même que les processus spécifiques.

Le produit P1 issu des activités de la CHAÎNE FISCALE peut s'intituler : **recette fiscale**

Le produit P2 issu des activités de la LEGISLATION et CONVENTIONS FISCALES peut s'intituler : **Textes de nature fiscale publiés (annexes fiscales, conventions fiscales)**

Le produit P3 issu des activités du CADASTRE peut s'intituler :

- **Actes**
- **Rapports techniques**
- **Plans cadastraux**
- **Données alphanumériques cadastrales**

Le produit P4 issu des activités de la CONSERVATION DE LA PROPRIETE FONCIERE ET DES HYPOTHEQUES : **mentions au livre foncier et production d'actes et documents fonciers.**

Le produit P5 issu des activités de la GESTION FINANCIERE DU DOMAINE DE L'ETAT peut s'intituler :

- **liquidation et recouvrement des prix de cession ;**
- **liquidation et recouvrement des redevances pétrole-gaz ;**
- **liquidation et recouvrement des taxes forestières ;**
- **liquidation et recouvrement des redevances d'occupation du domaine de l'Etat (touristique, industrielle, etc.).**

Le produit P6 issu des activités de l'ENREGISTREMENT ET TIMBRE peut s'intituler : **recettes de droit d'enregistrement et de timbre, inscriptions sur un registre public.**

Le produit P7 issu des activités de DOCUMENTS ADMINISTRATIFS peut s'intituler : **documents administratifs.**

Les éléments de sortie des différents produits ou macro-processus ci-dessus cités, sont récapitulés dans le tableau suivant.

Produit ou Macro-processus client-client		Eléments de sortie
Intitulé	Code	
Chaîne fiscale (P1)	CHF	Recettes fiscales
Législation et conventions fiscales (P2)	LCF	Annexes fiscales
		Conventions fiscales
Cadastré (P3)	CAD	Actes
		Rapport technique
		Plans cadastraux
		Données alphanumériques cadastrales
Conservation de la propriété foncière et des hypothèques (P4)	CPF	Mentions au livre foncier et production d'actes et documents fonciers
Gestion financière du domaine de l'Etat (P5)	GDE	Liquidations et recouvrements des prix de cession
		Liquidations et recouvrements des redevances pétrole-gaz
		Liquidations et recouvrements des taxes forestières
		Liquidations et recouvrements des redevances d'occupation du domaine de l'Etat (touristique, industrielle, etc.)
Enregistrement et timbre (P6)	ENR	Recette de droit d'enregistrement et de timbre
		Inscriptions sur un registre public
Documents administratifs (P7)	DAD	Documents administratifs

2. Objet du Manuel Qualité

2.1. Objet

Ce manuel Qualité a pour objet de décrire le système de management de la qualité de la DGI.

Il est destiné à usage interne. L'usage externe est admis avec l'accord du Directeur de la Communication, de la Qualité et de la Promotion du civisme fiscal, aux fins d'une :

- Présentation aux opérateurs économiques ;
- Présentation à l'organisme certificateur ;
- Présentation aux clients et parties intéressées.

La diffusion externe du manuel qualité se fait de façon non contrôlée.

Des manuels qualité sectoriels élaborés, permettent de spécifier le SMQ relatif aux différents produits (macro-processus) de la DGI. Ces manuels qualité sont organisés suivant l'approche processus.

Ces manuels qualité sectoriels décrivent la manière dont la DGI répond aux exigences des clients en rapport avec ses activités, aux exigences réglementaires et légales en vigueur, ainsi qu'aux exigences de la norme internationale **ISO 9001, version 2015**. Ils font aussi référence aux procédures, guides, instructions de travail, formulaires et fiches mis en place pour assurer la satisfaction des clients et autres parties intéressées.

2.2. Les exigences légales et réglementaires

Le système fiscal est basé sur le principe de la légalité, donc de l'application stricte des règles fiscales qui relèvent du législateur. L'ensemble des règles fiscales figure dans le code général des impôts (**CGI**), disponible pour le personnel et l'ensemble des clients et autres parties intéressées.

Pour les activités du Cadastre, les procédures générales et spécifiques référencées suivantes sont appliquées :

- les décrets-lois de 1900, 1906, 1932 ;
- l'arrêté de 1962 et les textes réglementaires subséquents ;
- la loi de finances de 1963 ;
- la loi de 1998 relative au foncier rural et ses arrêtés d'application ;
- les décrets en vigueur portant organisation du MEF (attributions de la Direction du Cadastre).

2.3. Périmètre

Le présent manuel qualité s'applique à l'ensemble des activités de la DGI. Il traite de tous les produits issus des processus de réalisation décrits au chapitre 1.4 ci-dessus.

Le système de management de la qualité mis en place prend en compte toutes les exigences de la norme ISO 9001 (2015).

Toutefois le chapitre 7.6 « Maitrise des équipements de surveillance et de mesure » est non applicable à toutes les activités de la DGI, à l'exception des activités du Cadastre.

En effet, la nature des activités qui sont des prestations intellectuelles et de service ne nécessitent pas l'usage d'équipements de mesures et d'essais.

2.4. Documents de référence

Le Système de management de la qualité de la DGI est conforme à la norme ISO 9001 (2015). Afin de faciliter la comparaison de ce système à la norme, un tableau de correspondance pour chaque macro-processus (client-client) a été élaboré et joint en annexe des différents manuels sectoriels.

2.5. Termes et définitions

Pour les besoins de ce manuel, les termes et les définitions donnés dans la norme **ISO 9000** et le document intitulé **lexique fiscal** (code général des impôts) s'appliquent.

2.6. Abréviations

SMQ : Système de management de la qualité

CGI : Code général des impôts

DGI : Direction Générale des Impôts

CHF : Chaine fiscale

LCF : Législation et conventions fiscales

CAD : Cadastre

CPF : Conservation de la propriété foncière et des hypothèques

GDE : Gestion financière du domaine de l'Etat

ENR : Enregistrement et timbre

DAD : Documents administratifs

3. Système de management de la qualité

3.1. Politique qualité



Dans le cadre de la mise en œuvre de sa démarche Qualité, la Direction générale des Impôts a réduit en novembre 2017 son périmètre de certification à la norme ISO 9001, version 2015, à la télédéclaration et au télépaiement des impôts institués dès janvier 2017 à la charge des contribuables de la Direction des grandes Entreprises.

La politique Qualité que nous conduisons vise à accroître l'efficacité de nos services et à offrir un service public de qualité à nos contribuables/clients. Elle est périodiquement revue en vue de l'adapter à l'évolution croissante des attentes de nos usagers/clients et des autres parties intéressées.

Le retour régulier d'informations sur ces attentes et la recherche permanente de l'amélioration de la qualité de nos prestations, ont conduit la DGI à adopter la solution e-impots, qui est un portail offrant des facilités et des fonctionnalités rapides et sécurisées aux usagers des procédures fiscales.

Cet engagement soutenu de notre Administration à offrir des solutions numériques à ses clients se traduit dans le caractère novateur et la modernité de notre politique Qualité qui poursuit notamment les objectifs suivants :

- le respect de la loi dans l'accomplissement de toutes nos missions ;
- le respect de la déontologie et de l'éthique pour la promotion de la bonne gouvernance au sein de notre Administration ;
- la gratuité de nos prestations aux contribuables/clients conformément aux dispositions légales en vigueur ;
- l'information et l'assistance aux contribuables/clients dans le cadre de la promotion du civisme fiscal ;
- la dématérialisation des procédures de déclaration et de paiement des impôts et taxes ;
- la rapidité et la célérité dans le traitement des requêtes des usagers/clients.

Avec moi, toute l'Administration fiscale s'engage à faire appliquer notre Système de Management de la Qualité, à mettre tout en œuvre pour contribuer activement à son développement, ainsi qu'à son amélioration continue et enfin, à garantir la réalisation de ses objectifs.

L'atteinte de ces objectifs qui est à notre portée, sera évaluée dans le cadre d'une revue de direction semestrielle et/ou annuelle, à l'aide d'indicateurs préalablement définis et d'objectifs conjoncturels déterminés à l'avance.

Je sais pouvoir compter sur l'engagement et la détermination de l'ensemble des agents de la Direction générale des Impôts à relever le défi de la certification de notre Administration à la norme ISO 9001, version 2015.

Fait à Abidjan, le 25 Septembre 2018



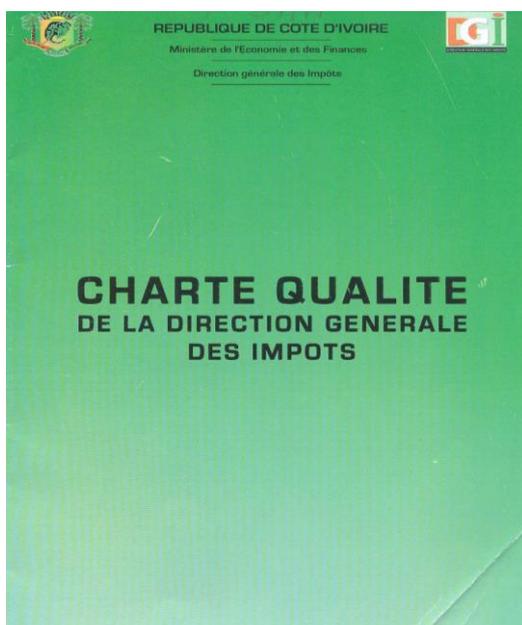
OUATTARA Sié Abou

3.2. La Charte Qualité de la DGI

La Charte Qualité énonce les principes, engagements et normes de service que la Direction générale des impôts s'engage à observer quant à la qualité des services fournis aux entreprises, aux contribuables et aux usagers de l'Administration fiscale.

Elle s'applique à tous les agents de la Direction générale des impôts, ainsi qu'à toute personne chargée par elle de missions spécifiques.

La Direction générale et l'ensemble des agents des impôts sont déterminés à respecter les principes, engagements et normes de service qui y sont décrits.



3.3. Notre Charte d'Éthique

Dans le cadre de sa politique de communication interne, la Direction Générale des Impôts qui est l'Administration chargée de l'établissement, du contrôle et du recouvrement des impôts et taxes, s'est dotée, pour accomplir efficacement sa mission dans le respect des normes de bonne gouvernance, une Charte d'Éthique qui mobilise ses agents autour de valeurs et principes communs de comportement.

Se fondant sur la loi n° 92-570 du 11 septembre 1992 portant Statut général de la Fonction publique, le décret n° 2011-222 du 07 septembre 2011 portant organisation du Ministère de l'Économie et des Finances, le Code d'Éthique et de Déontologie des agents du Ministère de l'Économie et des Finances du 02 novembre 2009 et les textes de fonctionnement de la Direction générale des Impôts, Notre Charte d'Éthique comporte douze (12) principes et valeurs.

Collecter l'impôt est une mission particulière et difficile. Une telle responsabilité exige de l'agent des Impôts, en plus du respect des obligations ordinaires résultant de son statut d'agent de l'État, de respecter ces principes et valeurs morales.

Les douze principes et valeurs de Notre Charte d'Éthique correspondent à l'engagement pris par l'agent des Impôts, pour bien se conduire et tendre en toute chose vers le sommet, la perfection, l'excellence.

L'agent des Impôts, dans l'exercice de ses fonctions, doit strictement observer et pratiquer ces principes et valeurs. Faisons de Notre Charte d'Ethique notre credo, pour le bien du contribuable et pour le rayonnement de notre Administration.

Certifiée sincère

NOTRE CHARTE D'ETHIQUE

PREAMBULE

La Direction générale des Impôts de Côte d'Ivoire est l'Administration publique chargée de l'établissement, du contrôle et du recouvrement des impôts et taxes. Pour accomplir efficacement sa mission dans le respect des normes de bonne gouvernance, elle se dote d'une Charte d'Ethique qui mobilise ses agents autour de valeurs et principes communs de comportement. Se fondant sur la loi n° 92-570 du 11 septembre 1992 portant Statut général de la Fonction publique, le décret n° 2011-222 du 07 septembre 2011 portant organisation du Ministère de l'Economie et des Finances, le Code d'Ethique et de Déontologie des agents du Ministère de l'Economie et des Finances du 02 novembre 2009 et les textes de fonctionnement de la Direction générale des Impôts, notre Charte d'Ethique comporte douze (12) principes et valeurs.

PRINCIPES ET VALEURS

1. Respect des lois et règlements

L'agent des Impôts s'engage à :

- agir conformément aux lois et règlements en vigueur dans l'Administration publique ;
- respecter les textes régissant la Direction générale des Impôts.

2. Sens du service public

L'agent des Impôts s'engage à :

- accomplir ses missions dans l'intérêt général ;
- servir le contribuable-client avec diligence et désintéressement.

3. Respect du bien public

L'agent des Impôts s'engage à :

- prendre soin et assurer la sécurité du matériel de travail mis à sa disposition ;
- utiliser le bien public à bon escient et uniquement dans le cadre professionnel.

4. Secret professionnel

L'agent des Impôts s'engage à :

- garder secret, les informations dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa fonction, sauf cas prévus par la loi ;
- garantir la confidentialité des dossiers.

5. Devoir de réserve

L'agent des Impôts s'engage à :

- taire ses opinions politiques, idéologiques, philosophiques ou religieuses dans le cadre du service ;
- éviter tout propos visant à discréditer l'Administration fiscale, sa mission et les personnes qui l'incarnent.

6. Conscience professionnelle

L'agent des Impôts s'engage à :

- être assidu, ponctuel et disponible au travail ;
- accomplir ses tâches avec rigueur et professionnalisme.

7. Conflit d'intérêts

L'agent des Impôts s'engage à :

- mettre les intérêts de l'Administration fiscale au dessus de ses intérêts personnels ;
- refuser les transactions, les fonctions ou les intérêts incompatibles avec son statut.

8. Respect de la hiérarchie

L'agent des Impôts s'engage à :

- exécuter les instructions et à suivre les recommandations de service de son supérieur hiérarchique, conformes à la légalité ;
- faire preuve de courtoisie dans ses rapports avec son supérieur hiérarchique.

9. Intégrité

L'agent des Impôts s'engage à :

- conduire ses missions avec honnêteté en évitant toute compromission ;
- remplir ses obligations professionnelles sans exercer de pressions sur le contribuable-client dans le but d'obtenir des avantages.

10. Loyauté

L'agent des Impôts s'engage à :

- travailler avec dévouement et dans un esprit de franche collaboration ;
- servir fidèlement l'Administration fiscale.

11. Courtoisie

L'agent des Impôts s'engage à :

- accorder respect et considération à ses collègues et à ses collaborateurs ;
- servir le contribuable-client avec amabilité et humilité.

12. Reconnaissance des mérites

La Direction générale des Impôts s'engage à :

- promouvoir les agents en fonction des mérites de chacun ;
- féliciter et récompenser les agents pour le travail bien fait et pour les objectifs atteints.

MISE EN ŒUVRE

Tous les agents de la Direction générale des Impôts s'engagent au strict respect de la présente Charte d'Ethique. Un Comité d'Ethique est institué pour le suivi-évaluation de sa mise en œuvre.

Fait à Abidjan, le 22 Juin 2012

Le Directeur général Le Président du Comité d'Ethique Les Représentants des Syndicats L'Expert éthicien

Pascal K. ABINAN

Patrick B. KOIDOU

Alassane Koffi KOUAKOU

Lasseré KONE

Eugène KRA

Les processus et leurs interactions

Les processus du SMQ

Afin de démontrer son aptitude à fournir régulièrement des prestations conformes aux exigences de ses clients, aux exigences légales et réglementaires applicables et accroître la satisfaction de ses clients la DGI a établi, documenté et mis en œuvre un système de management de la qualité basé sur l'approche processus.

Ce SMQ est entretenu et son efficacité est améliorée en permanence conformément aux exigences de la norme ISO 9001, version 2015.

Cette amélioration se fait par le biais de la politique qualité, des objectifs qualité, des résultats d'audits, de l'analyse des données, des actions correctives et préventives ainsi que la revue de direction.

Aussi, pour l'ensemble des activités de la DGI, soixante et un (61) processus classés en trois (3) familles ont été déterminés et leurs interactions sont matérialisées par la cartographie des processus ci-dessous. Chacun des processus a été documenté en définissant les caractéristiques et l'enchaînement de chaque processus.

Les indicateurs définis pour chaque objectif des processus, mesurés à des fréquences définies et des audits planifiés permettent d'assurer la surveillance et la mesure des ces processus. Les résultats obtenus sont analysés afin de nous assurer de l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise de ces processus.

Pour l'ensemble des processus, les ressources humaines (pilotes et acteurs), matérielles et financières ainsi que les informations nécessaires à leur fonctionnement et à leur surveillance sont déterminées et mises à disposition. L'ensemble de ces éléments figure dans les fiches descriptives des différents processus. Toutes les actions planifiées sont mises en œuvre de façon systématique de sorte à obtenir les résultats escomptés et améliorer en continu l'efficacité des processus qui sont gérés conformément aux exigences de la norme ISO 9001, version 2015.

Les Processus externalisés

Les activités externalisées concernent essentiellement la gestion du matériel roulant, définie par le processus « Gérer le matériel roulant » (DGI-PS4). La DGI assure la maîtrise de ce processus dans la mesure où l'externalisation de ce processus ne dégage pas la DGI de sa responsabilité de répondre à toutes les exigences des clients comme à toutes les exigences légales et réglementaires.

Cette maîtrise est influencée par :

- l'incidence potentielle de ce processus sur l'aptitude de la DGI à fournir des prestations conformes aux exigences ;
- la part incombant à la DGI et au prestataire dans la maîtrise du processus ;
- l'aptitude de la DGI à atteindre la maîtrise nécessaire par l'application du processus d'achat de prestation.

L'approche processus a conduit à la détermination de sept macro-processus de réalisation client-client figurant au tableau ci-dessous. Tous les processus communs qui apparaîtront seront mis en évidence ainsi que les processus spécifiques.

Code	Intitulé	Produits	Total de processus spécifiques
CHF	CHAINE FISCALE	P1	19 y compris 8 spécifiques
LCF	LEGISLATION ET CONVENTIONS FISCALES	P2	6
CAD	CADASTRE	P3	9
CPF	CONSERVATION DE LA PROPRIETE FONCIERE ET DES HYPOTHEQUES	P4	13
GDE	GESTION FINANCIERE DU DOMAINE DE L'ETAT	P5	5
ENR	ENREGISTREMENT ET TIMBRE	P6	7
DAD	DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	P7	2
Total			61

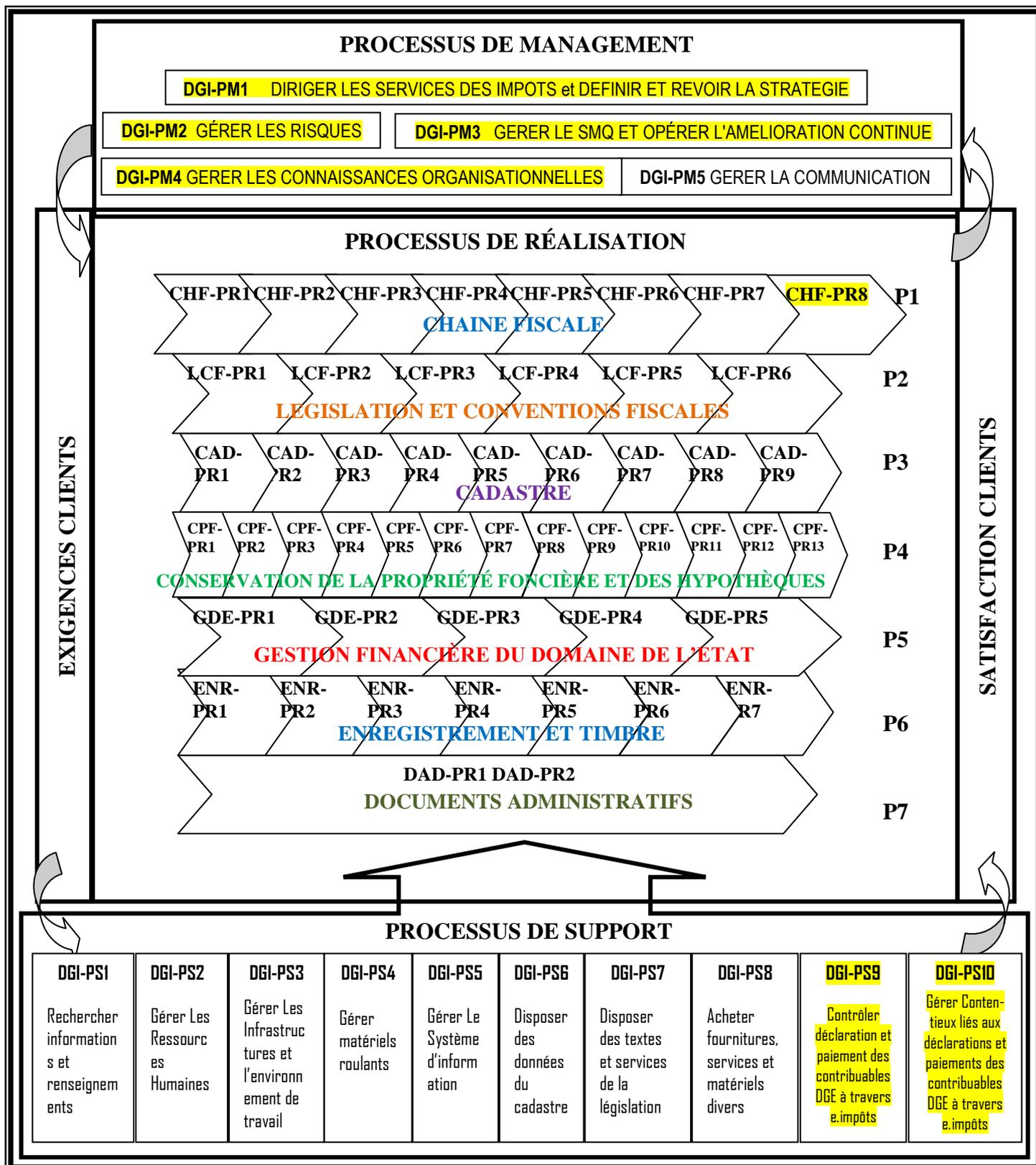
Note :

- Les processus spécifiques à chaque macro-processus ci-dessus identifiés sont précédés de leur code respectif
- Tous les processus communs applicables à toutes les activités sont précédés de DGI

L'interaction des processus

Les interactions des processus sont décrites de façon plus générale dans la cartographie ci-dessous et de manière plus détaillée, dans les manuels qualité spécifiques à chaque macro-processus.

3.4. Cartographie des processus de l'ensemble de la DGI



3.5. La documentation du système de management de la qualité

La documentation du SMQ comprend les deux niveaux suivants :

- l'engagement écrit et l'expression documentée de la politique qualité, des objectifs qualité associés à une charte qualité documentée et un plan stratégique
- le manuel qualité

La documentation du SMQ est structurée comme suit (voir pyramide documentaire DGI ci-dessous) :

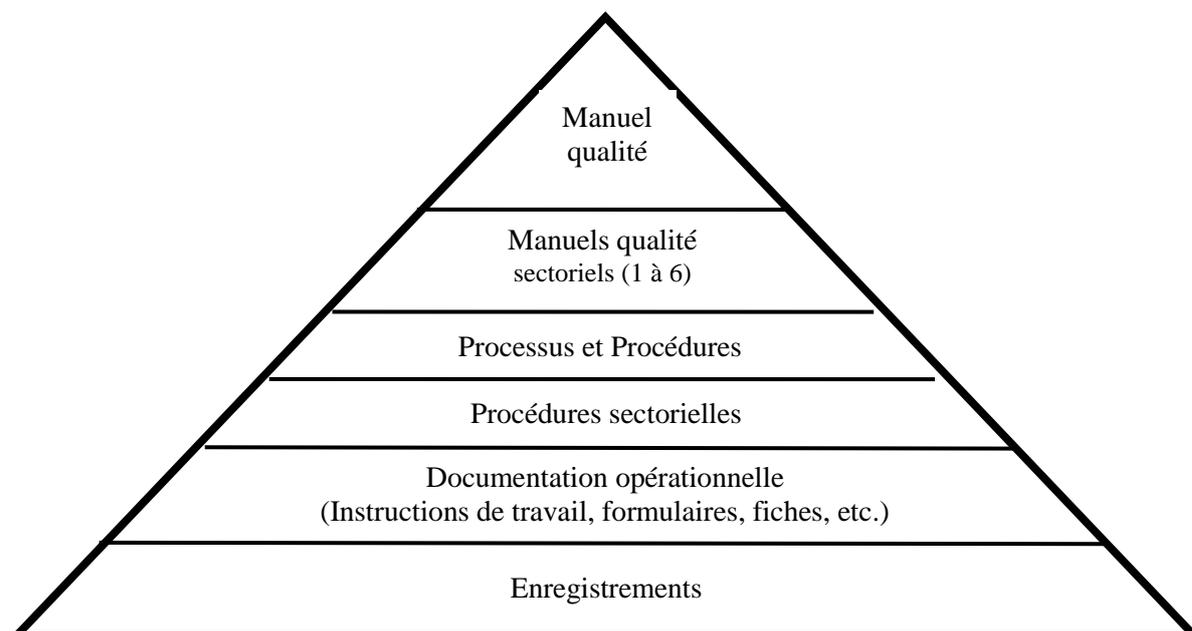
- le présent manuel qualité qui comprend le domaine d'application du système de management de la qualité, la politique qualité et les objectifs qualité, les modalités générales de prise en compte des exigences de la Norme ISO 9001, la référence aux procédures documentées établies pour le SMQ.
- des manuels sectoriels des processus et procédures qui comprend la description détaillée des procédures exigées par la Norme ISO 9001, des autres procédures jugées nécessaires, les fiches descriptives des processus et une description des interactions entre les processus du SMQ.

Chaque processus décrit, comprend ou peut renvoyer aux documents suivants :

- livres
- instructions de travail,
- codes
- doctrines, notes de service
- modèles d'enregistrements internes,
- annexes fiscales aux lois de finances, les lois et textes réglementaires de nature fiscale, les conventions fiscales, les textes communautaires, la doctrine fiscale etc.
- les enregistrements

L'ensemble des dispositions de maîtrise des documents est décrit dans une procédure documentée DGI-PA1/PM1 : « Procédure de maîtrise des documents ».

L'ensemble des dispositions de maîtrise des enregistrements est décrit dans une procédure documentée DGI-PA2/PM1 : « Procédure de maîtrise des enregistrements ».



Pyramide avec hiérarchie de manuels sectoriels DGI

Liste des processus

Pour chaque macro-processus, une liste exhaustive des documents (processus, procédures, code, livres, instructions de travail, enregistrements, etc.) qui lui sont associés, figure dans chaque manuel sectoriel.

CHAINE FISCALE		
Ordre	Intitulé	Code
Processus de management		
1.	Diriger les services des impôts et Définir et revoir la stratégie	DGI-PM1
2.	Gérer les Risques	DGI-PM2
3.	Gérer le SMQ et opérer l'amélioration continue	DGI-PM3
4.	Gérer les connaissances organisationnelles	DGI-PM4
5.	Gérer la communication	DGI-PM5
Processus de réalisation		
6.	Etudier le marché de la chaine fiscale	CHF-PR1
7.	Développer les processus de réalisation de la chaine fiscale	CHF-PR2
8.	Décliner les plans d'actions	CHF-PR3
9.	Réaliser les travaux d'assiette	CHF-PR4
10.	Recouvrer l'impôt	CHF-PR5
11.	Contrôler l'impôt	CHF-PR6
12.	Gérer contentieux	CHF-PR7
13.	Déclarer et Payer ses impôts, par virement et prélèvement, à travers le portail e-impôts, par les contribuables de la DGE	CHF-PR8
Processus de support		
14.	Rechercher informations et renseignements	CHF-PS1
15.	Gérer les ressources humaines	DGI-PS2
16.	Gérer les infrastructures et l'environnement de travail	DGI-PS3
17.	Gérer matériels roulants	DGI-PS4
18.	Gérer le système d'information	DGI-PS5
19.	Disposer des données du cadastre	DGI-PS6
20.	Disposer des textes et des services de la législation	DGI-PS7
21.	Acheter service, fournitures et matériels divers	DGI-PS8
22.	Contrôler déclarations et paiements des contribuables de la DGE à travers e. impôts	DGI-PS9
23.	Gérer Contentieux liés aux Déclarations et Paiements des Contribuables de la DGE à travers e. impôts	DGI-PS10

LÉGISLATION ET CONVENTIONS FISCALES		
Ordre	Intitulé	Code
Processus de management		
1.	Diriger les services des impôts et Définir et revoir la stratégie	DGI-PM1
2.	Gérer les Risques	DGI-PM2
3.	Gérer le SMQ et opérer l'amélioration continue	DGI-PM3
4.	Gérer les connaissances organisationnelles	DGI-PM4
5.	Gérer la communication	DGI-PM5



Processus de réalisation		
6.	Faire l'état des lieux de la législation	LCF-PR1
7.	Planifier et développer les activités de la législation et des conventions fiscales	LCF-PR2
8.	Concevoir les annexes fiscales	LCF-PR3
9.	Elaborer les textes et documents (imprimés, commentaires des annexes fiscales, textes réglementaires)	LCF-PR4
10.	Concevoir et élaborer les conventions fiscales	LCF-PR5
11.	Répondre aux requêtes des contribuables et des services	LCF-PR6
Processus de support		
12.	Gérer les ressources humaines	DGI-PS1
13.	Gérer les infrastructures et l'environnement de travail	DGI-PS2
14.	Gérer matériels roulants	DGI-PS3
15.	Gérer le système d'information	DGI-PS4
16.	Disposer des données du cadastre	DGI-PS5
17.	Acheter service, fournitures et matériels divers	DGI-PS7

CADASTRE		
Ordre	Intitulé	Code
Processus de management		
1.	Diriger les services des impôts et Définir et revoir la stratégie	DGI-PM1
2.	Gérer les Risques	DGI-PM2
3.	Gérer le SMQ et opérer l'amélioration continue	DGI-PM3
4.	Gérer les connaissances organisationnelles	DGI-PM4
5.	Gérer la communication	DGI-PM5
Processus de réalisation		
6.	Faire l'état des lieux du cadastre	CAD-PR1
7.	Planifier et développer les activités du cadastre	CAD-PR2
8.	Elaborer un programme pluriannuel de confection du cadastre des villes et communes	CAD-PR3
9.	Concevoir et planifier le projet	CAD-PR4
10.	Suivre et contrôler les travaux	CAD-PR5
11.	Réceptionner, contrôler et valider les travaux	CAD-PR6
12.	Réaliser le système d'informations cadastrales	CAD-PR7
13.	Faire la mise à jour et l'archivage	CAD-PR8
14.	Délivrer des actes et assister techniquement des tiers	CAD-PR9
Processus de support		
15.	Gérer les ressources humaines	DGI-PS1
16.	Gérer les infrastructures et l'environnement de travail	DGI-PS2
17.	Gérer matériels roulants	DGI-PS3
18.	Gérer le système d'information	DGI-PS4
19.	Disposer des textes et des services de la législation	DGI-PS6
20.	Acheter service, fournitures et matériels divers	DGI-PS7

**CONSERVATION DE LA PROPRIETE FONCIERE ET DES HYPOTHEQUES**

Ordre	Intitulé	Code
Processus de management		
1.	Diriger les services des impôts et Définir et revoir la stratégie	DGI-PM1
2.	Gérer les Risques	DGI-PM2
3.	Gérer le SMQ et opérer l'amélioration continue	DGI-PM3
4.	Gérer les connaissances organisationnelles	DGI-PM4
5.	Gérer la communication	DGI-PM5
Processus de réalisation		
6.	Etudier marche	CPF-PR1
7.	Planifier immatriculation nationale	CPF-PR2
8.	Planifier processus d'accomplissement des formalités	CPF-PR3
9.	Réaliser immatriculation	CPF-PR4
10.	Réaliser publication des droits réels	CPF-PR5
11.	Réaliser morcellement / fusion	CPF-PR6
12.	Réaliser renseignements fonciers	CPF-PR7
13.	Contrôler et vérifier travaux effectués	CPF-PR8
14.	Archiver dossiers et registres	CPF-PR9
15.	Gérer contentieux	CPF-PR10
16.	Gérer et mettre à disposition livre foncier électronique	CPF-PR11
17.	Gérer réclamations clients	CPF-PR12
18.	Délivrer certificat de propriété	CPF-PR13
Processus de support		
19.	Mettre à disposition dossiers et registres	CPF-PS1
20.	Disposer des services techniques du cadastre	CPF-PS2
21.	Gérer les ressources humaines	DGI-PS1
22.	Gérer les infrastructures et l'environnement de travail	DGI-PS2
23.	Gérer matériels roulants	DGI-PS3
24.	Gérer le système d'information	DGI-PS4
25.	Disposer des textes et des services de la législation	DGI-PS6
26.	Acheter service, fournitures et matériels divers	DGI-PS7

GESTION FINANCIÈRE DU DOMAINE DE L'ÉTAT

Ordre	Intitulé	Code
Processus de management		
1.	Diriger les services des impôts et Définir et revoir la stratégie	DGI-PM1
2.	Gérer les Risques	DGI-PM2
3.	Gérer le SMQ et opérer l'amélioration continue	DGI-PM3
4.	Gérer les connaissances organisationnelles	DGI-PM4
5.	Gérer la communication	DGI-PM5
Processus de réalisation		
6.	Etudier marché de la gestion financière du domaine de l'état	GDE-PR1
7.	Planifier processus de gestion du domaine	GDE-PR2
8.	Gérer les redevances domaniales	GDE-PR3
9.	Gérer le séquestre et la curatelle	GDE-PR4
10.	Vendre le matériel réformé de l'Etat	GDE-PR5
Processus de support		
11.	Gérer les ressources humaines	DGI-PS1
12.	Gérer les infrastructures et l'environnement de travail	DGI-PS2



13.	Gérer matériels roulants	DGI-PS3
14.	Gérer le système d'information	DGI-PS4
15.	Disposer des textes et des services de la législation	DGI-PS6
16.	Acheter service, fournitures et matériels divers	DGI-PS7

ENREGISTREMENT ET TIMBRES

Ordre	Intitulé	Code
Processus de management		
1.	Diriger les services des impôts et Définir et revoir la stratégie	DGI-PM1
2.	Gérer les Risques	DGI-PM2
3.	Gérer le SMQ et opérer l'amélioration continue	DGI-PM3
4.	Gérer les connaissances organisationnelles	DGI-PM4
5.	Gérer la communication	DGI-PM5
Processus de réalisation		
6.	Etudier le marche	ENR-PR1
7.	Développer processus d'enregistrement et de timbres	ENR-PR2
8.	Formaliser les actes	ENR-PR3
9.	Gérer les baux écrits et les locations verbales	ENR-PR4
10.	Traiter les actes de succession	ENR-PR5
11.	Vendre les timbres	ENR-PR6
12.	Vendre les vignettes	ENR-PR7
Processus de support		
13.	Gérer les ressources humaines	DGI-PS1
14.	Gérer les infrastructures et l'environnement de travail	DGI-PS2
15.	Gérer matériels roulants	DGI-PS3
16.	Gérer le système d'information	DGI-PS4
17.	Disposer des données du cadastre	DGI-PS5
18.	Disposer des textes et des services de la législation	DGI-PS6
19.	Acheter service, fournitures et matériels divers	DGI-PS7

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Ordre	Intitulé	Code
Processus de management		
1.	Diriger les services des impôts et Définir et revoir la stratégie	DGI-PM1
2.	Gérer les Risques	DGI-PM2
3.	Gérer le SMQ et opérer l'amélioration continue	DGI-PM3
4.	Gérer les connaissances organisationnelles	DGI-PM4
5.	Gérer la communication	DGI-PM5
Processus de réalisation		
6.	Produire et enregistrer les documents	DAD-PR1
7.	Gérer les enregistrements	DAD-PR2
Processus de support		
8.	Gérer les ressources humaines	DGI-PS1
9.	Gérer les infrastructures et l'environnement de travail	DGI-PS2
10.	Gérer matériels roulants	DGI-PS3
11.	Gérer le système d'information	DGI-PS4
12.	Disposer des données du cadastre	DGI-PS5
13.	Disposer des textes et des services de la législation	DGI-PS6
14.	Acheter service, fournitures et matériels divers	DGI-PS7

**Les procédures documentées du SMQ**

Ordre	Titre	Code
1.	Procédure de maîtrise des documents	DGI-PM1-PA1
2.	Procédure de maîtrise des enregistrements	DGI-PM1-PA2
3.	Procédure d'audit interne	DGI-PM1-PA3
4.	Procédure de maîtrise du produit de la non conformité	DGI-PM1-PA4
5.	Procédure d'actions correctives	DGI-PM1-PA5
6.	Procédure d'actions préventives	DGI-PM1-PA6
7.	Procédure d'inspection	DGI-PM1-PA7
8.	Procédure d'enquête de Satisfaction des clients	DGI-PM1-PA8
9.	Procédure de modification du SMQ	DGI-PM1-PA9
10.	Procédure de revue de direction	DGI-PM1-PA10
11.	Procédure de revue des processus	DGI-PM1-PA11
12.	Procédure estimation des recettes	CHF-PR1-PA1
13.	Procédure Répartition de l'objectif par service	CHF-PR1-PA1
14.	Procédure d'immatriculation des contribuables	CHF-PR4-PA1
15.	procédure de mise en sommeil	CHF-PR4-PA2
16.	Procédure de cessation d'activité (2006)	CHF-PR4-PA3
17.	Procédure de non fonctionnalité de dossier	CHF-PR4-PA4
18.	Procédure de gestion du dossier unique	CHF-PR4-PA5
19.	Procédure de transfert de dossier d'un SAI à un autre	CHF-PR4-PA6
20.	Procédure de transfert d'activité d'un SAI à un autre	CHF-PR4-PA7
21.	Procédure de transfert dossier entre la DGE et les services d'assiette	CHF-PR4-PA8
22.	Procédure d'archivage (2 ^{ème} niveau)	CHF-PR4-PA9
23.	Procédure de recensement des contribuables	CHF-PR4-PA10
24.	Procédure de transfert des états financiers à l'infocentre	CHF-PR4-PA11
25.	Procédure de comptabilité	CHF-PR5-PA1
26.	procédure de recrutement	DGI-PS1-PA1
27.	procédure d'évaluation	DGI-PS1-PA2
28.	procédure de formation	DGI-PS1-PA3
29.	Procédure de maintenance des bâtiments	DGI-PS2-PA1
30.	Procédure d'affectation du matériel roulant	DGI-PS3-PA1
31.	Procédures de maintenance du parc automobiles	DGI-PS3-PA2
32.	Procédure sélection et d'évaluation des fournisseurs	DGI-PS7-PA1
33.	Procédure d'achat sur la taxe spéciale d'équipement	DGI-PS7-PA2
34.	Procédure d'achat sur le budget de l'Etat	DGI-PS7-PA3
35.	Procédure d'achat de service (expertise)	DGI-PS7-PA4
36.	Procédure d'achat de timbres et vignettes	DGI-PS7-PA5
37.	Procédure de mise à jour du Code général des Impôts	LCF-PR3-PA1
38.	Procédure de rédaction des textes réglementaires subséquents	LCF-PR3-PA2
39.	Procédure de rédaction des commentaires	LCF-PR3-PA3
40.	Procédure d'élaboration des imprimés	LCF-PR3-PA4
41.	Procédure de délivrance de renseignements	CAD-PR6-PA1
42.	Procédure de description des rejets techniques	CAD-PR7-PA1
43.	Procédure d'expertise foncière	CAD-PR8-PA1
44.	Procédure d'enquêtes	CAD-PR8-PA2
45.	Procédure d'expertise immobilière	CAD-PR8-PA3
46.	Procédure de contre expertise immobilière	CAD-PR8-PA4
47.	Procédure de création de titre foncier	CPF-PR6-PA1



SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE
MANUEL QUALITÉ DE LA DIRECTION
GENERALE DES IMPOTS

Code : DGI-MQ
 Version : 03
 Page 22 / 28

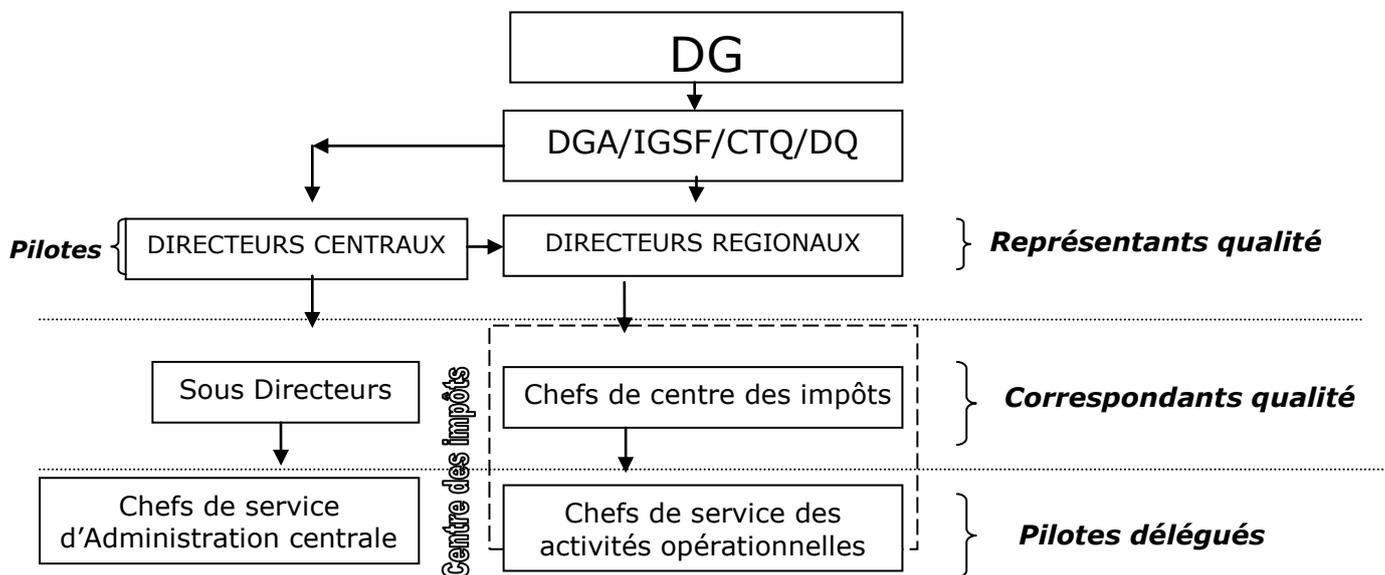
Ordre	Titre	Code
48.	Procédure de contrôle	CPF-PR8-PA1
49.	Procédure de rangement dossiers et registres	CPF-PR9-PA1
50.	Procédure d'entretien du système LIFE	CPF-PR11-PA1
51.	Procédure de certification LIFE	CPF-PR11-PA2
52.	Procédure de gestion du séquestre	GDE-PR4-PA1
53.	Procédure d'archivage des actes	ENR-PR4-PA1
54.	Procédure de renouvellement des baux	ENR-PR4-PA1
55.	Procédure d'Attestation de redevance/non redevance	DAD-PR1-PA1
56.	Procédure d'Attestation de domiciliation fiscale	DAD-PR1-PA2
57.	Procédure d'Attestation de patente	DAD-PR1-PA3
58.	Procédure d'Attestation de retenue à la source	DAD-PR1-PA4
59.	Procédure d'Attestation d'existence fiscale	DAD-PR1-PA5
60.	Procédure d'Attestations d'exonération d'AIRSI	DAD-PR1-PA6
61.	Procédure d'Attestations d'exonération de patente	DAD-PR1-PA7
62.	Procédure de Déclaration fiscale de cessation	DAD-PR1-PA8
63.	Procédure de Déclaration fiscale d'existence	DAD-PR1-PA9
64.	Procédure de Demande d'agrément	DAD-PR1-PA10

Note : Seules les procédures documentées du SMQ figurent dans le tableau ci-dessus. Les autres documents du système figurent dans le manuel des processus.

3.6. Organigramme fonctionnel de la qualité

Le management de la qualité est plus particulièrement assuré par la fonction qualité comprenant :

- Un Directeur général adjoint chargé de la qualité
- Un Conseiller technique chargé de la qualité
- Un Directeur de la Qualité ;
- Un pilote de processus pour chaque processus du système
- Un représentant qualité pour chaque direction régionale
- Un sous directeur de la qualité
- Un représentant qualité pour chaque centre des impôts
- Un pilote adjoint pour chaque processus au sein des centres des impôts



Rôle des acteurs de la fonction qualité

Directeur qualité :

- Assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis, mis en œuvre et entretenus ;
- Rendre compte à la direction générale du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration ;
- Assurer que la sensibilisation aux exigences du client à la DGI est encouragée ;
- Exercer vis-à-vis des représentants qualité un rôle d'animation, de coordination et de contrôle, notamment au travers de réunions fonctionnelles périodiques ;
- Définir le système de management de la qualité de la DGI, le contrôle de sa cohérence, de son adéquation avec la politique qualité de l'entreprise, de sa conformité à la norme ISO 9001, de sa mise en œuvre et de son efficacité ;
- Définir des règles concernant la gestion des documents utilisés au sein de DGI ;
- La définition et la réalisation des enquêtes de satisfaction clients.

Pilote :

- Est responsable de l'efficacité du processus, définit et suit des indicateurs de performance ;
- Assure l'adéquation charges – moyens ;
- Est responsable de l'amélioration continue du processus tant en efficacité qu'en efficience ;
- Assurer la conformité et la cohérence du processus par rapport aux exigences du Système de management ;
- Déployer au niveau de son processus les objectifs généraux fixés par la direction et l'atteinte des résultats correspondants ;
- S'assurer de l'efficacité du processus en se basant sur : des indicateurs, les non-conformités relevées, le degré de satisfaction des clients du processus ;
- S'assurer de l'efficience du processus par l'évaluation des ressources allouées au processus ;
- S'assurer de l'adaptation du processus aux évolutions de son environnement en tenant compte des évolutions des exigences spécifiées, des exigences réglementaires, des processus en interfaces, des résultats issus de l'écoute client ;
- S'assurer du niveau de maturité du processus qui permet de situer son degré de maîtrise dans une démarche de progrès vers l'excellence.

Représentant qualité :

- Représenter la Direction qualité au sein de sa région ;
- Assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont mis en œuvre et entretenus ;
- Rendre compte à la direction qualité du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration ;
- Assurer que la sensibilisation aux exigences du client dans sa région est encouragée.

Correspondant qualité :

- Représenter la Direction qualité au sein de son centre des impôts ;
- Assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont mis en œuvre et entretenus ;
- Rendre compte à la direction qualité du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration ;
- Assurer que la sensibilisation aux exigences du client est encouragée dans son centre des impôts.

Pilote délégué :

- Mener les activités de pilote de processus dont il a la charge ;
- Rendre compte au correspondant qualité du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration.

3.7. Planification de la qualité

3.7.1. Planification annuelle de la qualité

La planification annuelle de la qualité est le mécanisme d'établissement et de suivi des objectifs et des ressources associées.

La Direction de la Conjoncture et de la Prévision Economiques (Direction Générale de l'Economie) effectue des arbitrages avec la Direction de la Planification, des Etudes et des Statistiques fiscales (DGI) afin de fixer les objectifs globaux de l'année déclinés en objectifs de recette pour chaque direction puis en plan d'actions pour les services.

Une réunion annuelle bilan objectifs a lieu en début de chaque année (au mois de janvier) associant la Direction générale, les directions centrales, les directions régionales, les centres des impôts.

La DPSEF expose sur les propositions d'objectifs issues des séances de travail avec les différentes directions en se basant sur l'historique.

La Direction Générale fixe les grandes lignes de l'activité et les objectifs de référence de l'exercice suivant en s'appuyant sur les orientations formulées dans le plan stratégique et les informations de l'Etat qui le traduit en données quantifiées.

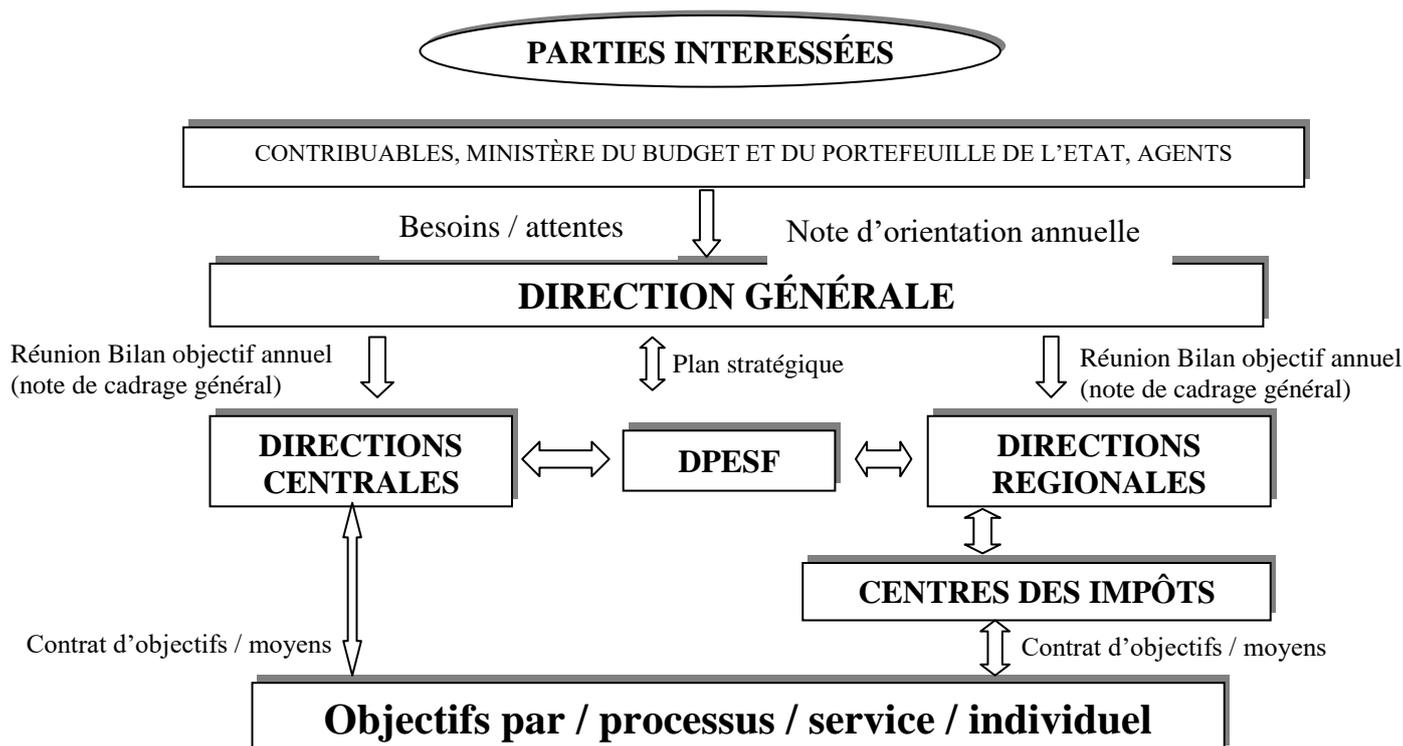
Les services approuvent et diffusent à la fin de l'exercice en cours un plan d'action pour l'exercice suivant qui précise pour leurs différentes activités le cadrage de la Direction Générale.

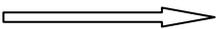
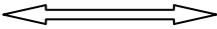
Ces plans d'actions fixent notamment la politique qualité de la DGI pour l'exercice en cours, elles cadrent les objectifs visant à la satisfaction du client ou à l'amélioration de cette satisfaction. Les fonctions établissent également les plans d'actions qui prennent en compte les parties intéressées concernées. L'établissement du budget est effectué dans ce cadre.

En cohérence avec les objectifs de la DGI :

Les directions régionales et centrales déclinent des plans d'actions pour l'ensemble des services de la DGI.

Établissement des objectifs



	Réunion Bilan-objectif annuel (note de cadrage général)
	Contrat d'objectifs / moyens La DPSEF expose au cours de la réunion bilan objectifs en début de chaque année (au mois de janvier), les propositions d'objectifs de recette pour les différentes directions opérationnelles. Cette réunion débouche sur la signature de contrat objectifs / moyens.

Dans ce cadre général de fonctionnement, chaque processus de la DGI dispose donc au début de l'exercice N d'objectifs qualité et d'outils de mesure associés.

Les indicateurs de pilotage général de la DGI font l'objet d'analyses par le comité de direction.

3.7.2. Planification de la qualité des prestations

D'une façon générale, le pilotage des processus assure la planification récurrente de la qualité des prestations fournies aux clients.

3.7.3. Planification des projets d'évolution

Lors de projets d'évolution de produits ou de l'organisation de la DGI qui sont générateurs de risques potentiels, la planification de la qualité consiste à accompagner ces projets par une adaptation des dispositions permettant d'assurer le maintien de la qualité. Certains chantiers d'évolution de l'organisation importants font l'objet de plans qualité spécifiques. Par ailleurs, s'il apparaît que des actions significatives particulières, directement orientées sur l'amélioration de la satisfaction d'un ou plusieurs clients, sont nécessaires, ces actions sont formalisées sous la forme d'un plan qualité (ou plan de maîtrise des risques).

Ces plans précisent notamment les exigences de qualité requises et font l'objet d'un suivi par la fonction qualité. Leurs résultats sont examinés au cours des instances de management.

3.8. Instances de Management et revues

Les instances de management de la DGI ont pour missions de contribuer à plusieurs niveaux aux orientations stratégiques et à la définition des politiques générales, de garantir leur mise en œuvre et de suivre la performance. Elles examinent les résultats du système en s'appuyant sur des tableaux de bords réguliers, dans le cadre de réunions régulières qui font l'objet de comptes rendus. Les instances de management sont les suivantes :

- **Comité de direction ;**
- **Comité de pilotage du SMQ (pilotes) ;**
- **Comité régional (Directeur régional et les chefs de centre) ;**
- **Comités Qualité**

Les revues du Système de Management de la Qualité permettent notamment de s'assurer de la conformité du Système de Management de la Qualité aux exigences de la norme ISO 9001 et de son aptitude à permettre l'atteinte pérenne des objectifs. Elles sont menées dans le cadre des instances de management. Les sujets traités en revue sont les suivants :

- le suivi des décisions prises lors des revues précédentes ;
- le suivi des objectifs et des indicateurs associés ;
- l'analyse des ressources, notamment en termes de qualité des fournisseurs ;
- l'analyse de la satisfaction clients, de la perception client et des réclamations ;
- l'analyse des résultats des audits ;
- l'adaptation du référentiel documentaire ;
- la maîtrise des risques et l'amélioration continue.

Au cours de chacune de ces revues, le pilote de la revue (voir niveau de l'instance de management) :

- décide des actions prioritaires à conduire pour améliorer le système de management de la qualité et de l'affectation des ressources et moyens nécessaires ;
- peut proposer des sujets complémentaires d'audit qualité, dans ses services dans le cas de revues régionales, sur les processus qu'il pilote (audits thématiques) ou sur tout sujet dans le cas de la revue de direction de la DGI.

La Direction Générale anime au moins une fois par an la revue de direction de la DGI, au sens de la norme ISO 9001; elle comprend la revue du processus « Gérer le SMQ » et a pour objectif de vérifier que le fonctionnement global de la DGI et de ses processus permettent l'obtention de tous les résultats escomptés et de décider des actions correctives ou préventives à mettre en œuvre lorsque certains résultats ne sont pas conformes aux attentes.

De même, le **Comité de pilotage du SMQ (une fois par trimestre)**, le **Comité Régional (2 fois l'année)** et les **Comités Qualité (une fois par trimestre)** mènent des revues périodiques avant la revue **du Comité de direction**.

La réunion bilan-objectifs (note de cadrage général) est effectuée après la revue de direction.

Chaque pilote de processus anime au moins deux fois par an une revue de processus au cours de laquelle il rend compte devant la direction de la DGI des performances (qualité, coûts, délais) du processus qu'il pilote.

Chaque directeur régional, ainsi que le chef de centre des impôts, organisent des revues selon des périodicités définies.

Outre les revues de direction et de processus, les instances de management font régulièrement des revues sur les sujets d'importance.

Les comptes rendus des revues du Système de Management de la Qualité sont des enregistrements qui sont approuvés par les pilotes de processus et directeurs concernés.

Ils sont diffusés aux participants, et sont conservés par la direction de la qualité.

**ACTIVITÉS SEQUENTIELLES DES REVUES DU SYSTÈME
DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ**

RESPONSABILITÉS	REVUE	PÉRIODE
Pilotes de processus (Directeurs) Pilotes délégués (chefs de service CDI)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Revue de processus</div> <p align="center">↓</p>	Quatrième mois de l'année (entre autre élément d'entrée les résultats d'audits planifiés, tableau de bord construit)
Directeurs régionaux (représentant qualité)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Revue de COMITÉ REGIONAL</div> <p align="center">↓</p>	Huitième mois de l'année (entre autre élément d'entrée les résultats d'audits planifiés)
Directeur qualité	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Revue de COMITÉ DE PILOTAGE DE LA QUALITÉ</div>	Dixième mois de l'année (préparation de la revue de direction en utilisant les input de la revue du comité régional. entre

<p>Directeur qualité (DCQPCF) / Directeur général</p> <p>DQ/DPESEF</p>	<pre> graph TD A[] --> B[Revue de direction] B --> C[Réunion bilan-objectifs] </pre>	<p>autre élément d'entrée les résultats d'audits planifiés)</p> <p>Mois de décembre de l'année en cours. (entre autre élément d'entrée les résultats d'audits planifiés)</p> <p>Janvier de l'année suivante</p>
--	---	---

3.9. Audits qualité

La DGI mène des audits internes à intervalles planifiés pour déterminer si le système de management de la qualité est conforme aux dispositions planifiées, aux exigences de la Norme ISO 9001 et aux exigences du système de management de la qualité établies par la DGI, et est mis en œuvre et entretenu de manière efficace.

Un programme d'audit est planifié, en tenant compte de l'état et de l'importance des processus et des domaines à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents. Les critères, le domaine d'application, la fréquence et les méthodes d'audit sont définis. Le choix des auditeurs et la réalisation des audits assurent l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit. Les auditeurs n'auditent pas leur propre travail.

Les responsabilités et les exigences pour planifier, mener les audits, rendre compte des résultats et conserver des enregistrements sont définies dans une procédure documentée DGI-PM1-PA3 : « Procédure d'audit interne ».

La Direction de la Qualité coordonne les différents programmes d'audits et s'assure que chaque centre des impôts établisse son propre programme d'audit interne. En outre la Direction qualité prévoit des audits supplémentaires des centres commandités par elle-même (sélectionnées par échantillonnage).

La Direction de la Qualité veille à ce que les programmes d'audits annuels couvrent l'ensemble des activités de la DGI. Chaque chef de centre a la responsabilité des audits planifiés de son centre.

Le responsable du domaine audité assure que toutes les corrections et actions correctives nécessaires sont entreprises sans délai indu pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes. Les activités de suivi incluent la vérification des actions entreprises et le compte-rendu des résultats de cette vérification.

Note : Les instances de management s'assurent que les audits internes ont été réalisés conformément aux dispositions planifiées pour mener les revues correspondant à leur niveau de responsabilités

3.10. Traitement des réclamations

En cas d'insatisfaction du client par rapport aux prestations fournies par la DGI, la prise en charge de la réclamation est assurée en général par l'agent chargé du dossier. Ce dernier informe le client au fur et à mesure de l'avancement du traitement de sa réclamation. Les réclamations font l'objet d'une analyse périodique préalable aux revues de direction.



Annexe 1 : LISTE DE DIFFUSION ET HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

LISTE DE DIFFUSION

Destinataires		A/I	Date de réception	Signature
Nom	Fonction			

A=Application

I=Information

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Version/indice	Date	Nature de la modification	Page (s)	Observations éventuelles