

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère des Finances  
Direction Générale des Impôts

وزارة المالية  
المديرية العامة للضرائب

Le Directeur Général

المدير العام

**NOTE**

**A**

**Mesdames et Messieurs les Directeurs des Impôts de Wilaya ;  
en communication à Messieurs les Directeurs Régionaux des Impôts**

**Objet :** Rappel des conditions d'accueil des contribuables.

Il m'a été donné de constater des manquements au droit d'informer les contribuables, voire des comportements agressifs à leur rencontre, de la part d'agents censés être chargés de l'accueil.

En vue de faire face à cette situation, au demeurant, préjudiciable à notre administration, j'ai l'honneur de rappeler à Mesdames et Messieurs les Directeurs des Impôts de Wilaya les termes de la note N°580 du 17 août 2005 qui renferme des règles et des principes relatifs aux conditions d'accueil des contribuables, devant être scrupuleusement observés.

En effet, la DGI développe, actuellement, une nouvelle stratégie de communication plaçant le contribuable au cœur de ses préoccupations, et fixant comme objectif majeur, l'amélioration de son image auprès du public.

A cet effet, les services gestionnaires doivent veiller à ce que les contribuables soient accueillis et traités avec tous les égards et la courtoisie auxquels ils ont droit conformément à la charte du contribuable qui leur est remise.

Celle-ci, est-il besoin de le rappeler, constitue le fondement des droits et garanties offerts aux contribuables à savoir notamment, le droit à une information complète et claire, celui d'être traité avec respect ou encore, le droit même de contester la position de l'administration fiscale.

La bonne foi du contribuable est un principe clé de notre système fiscal, sa remise en cause ne saurait être systématique, mais doit se fonder sur des motivations probantes et suffisantes.

Aussi, les agents qui s'écartent des règles déontologiques et se rendent coupables d'actes répréhensibles doivent-ils recevoir les sanctions appropriées prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Outre cet aspect, il est important de préciser qu'en vertu des nouvelles exigences qui, désormais, s'imposent à l'administration fiscale, le contribuable est en droit de recevoir un accueil actif, autrement dit, le droit d'avoir des réponses à ses préoccupations et au besoin, d'être assisté dans ses démarches par des agents répondant aux critères de sélections prévus par la note suscitée tels que :le sens de la courtoisie, le dynamisme et la conscience professionnelle.

A rappeler, enfin, la nécessité de la mise à la disposition des contribuables, au niveau des inspections et des recettes d'un registre de doléances coté et paraphé par les responsables hiérarchiques.

Le responsable du service devra quotidiennement viser ce registre et exploiter les doléances qui y sont contenues.

En prolongement de la note N°580 du 17 août 2005 relative à l'amélioration des relations entre l'administration fiscale et les usagers, Mesdames et Messieurs les Directeurs des Impôts de Wilaya doivent, pour préserver la réputation de l'administration, veiller à une application rigoureuse de la présente note, et me signaler, les contraintes susceptibles d'entraver son application.