REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union-Discipline-Travail

ENQUETE D'OPINION AUPRÈS DES CONTRIBUABLES/CLIENTS DES GRANDES ENTREPRISES SUR LES PRODUITS ET SERVICES DE LA DGI

Rapport

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES I

LISTE DES TABLEAUX II

LISTE DES GRAPHIQUES IV

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS V

RESUMÉ EXÉCUTIF VI

I. INTRODUCTION 1

II. OBJECTIFS 1

III. METHODOLOGIE 2

3.1 Généralité sur la méthodologie 2
3.2 Phase 1 : Phase préparatoire 2
3.2.1 Réunion de cadrage 2
3.2.2. Revue documentaire 2
3.2.3 Information et sensibilisation 2
3.3 Phase 2 : Collecte de données 2
3.3.1 Technique de collecte 2
3.3.2 Echantillonnage 3
3.3.3 Taille de l'échantillon 3
3.3.4 Outils de collecte de données 3
3.4. Phase 3 : Analyse des données 3
3.5 Difficultes 4

IV. RESULTATS 4

4.1. Connaissance des missions de la DGI 4
4.2 Canaux de communication et de sensibilisation de la DGI 7
4.2.1 Canaux de communication utilisés 7
4.2.2 Satisfaction des canaux de communication utilisés 8
4.2.3 Appréciation de l'émission télévisée « l'impôt et vous » 9
4.2.3 Utilisation du site internet 10
4.2.4. Satisfaction générale des contribuables des moyens de communication 10
4.2.5 Perspectives d'amélioration de la communication avec la DGI 11
4.3 Perception des produits de la DGI 14
4.3.1 Produits fréquemment utilisés 14
4.3.2 Satisfaction de l'utilisation des produits 16
4.3.3 Suggestion d'actions pour améliorer l'utilisation des produits 18
4.4 Accueil des contribuables dans les services 20
4.4.1 Appréciation des services d'accueil 20
4.4.2 Satisfaction de l'assistance offerte par les agents des services d'accueil 22
4.4.3 : Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer l'accueil à ses services. 24
4.5 Ecoute des preoccupations des contribuables 26
4.5.1 Préoccupations soumises à la DGI 26
4.5.2 Satisfaction vis-à-vis des réponses données aux préoccupations soumises à la DGI 28
4.5.3 Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer l'écoute des contribuables 30
4.6 Orientation des contribuables selon le besoin exprime 32
4.7 Delai de delivrance d'actes administratifs 35
4.7.1 Demande d'actes administratifs 35
4.7.2 Délais de livraison et niveaux de satisfaction 36
4.7.3 Suggestions à l'endroit de la DGI 37
4.8 Communication sur les droits et obligations du contribuable 38
4.8.1 Communication sur les obligations des entreprises 38
4.8.2 Communication sur les droits des contribuables 40
4.9. Actions en recouvrement et controle fiscal 42
4.10 Contentieux de l'impot 47
4.11 Autres services et la plateforme digitale «e-impots» 49

V. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS 55

ANNEXES ..... A

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : RÉPARTITION DES ENTREPRISES ENQUÊTÉES PAR LOCALITÉ ET PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ 4
TABLEAU 2 : NIVEAU DE CONNAISSANCE DES MISSIONS DE LA DGI PAR SECTEUR D'ACTIVITE ET VILLE DE LOCALISATION 5
TABLEAU 3 : NIVEAU DE CONNAISSANCE (%) DES DIFFÉRENTES MISSIONS DE LA DGI PAR LES CONTRIBUABLES SELON LA LOCALITÉ ET LE MILIEU DE RÉSIDENCE 6
TABLEAU 4 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LE SECTEUR D'ACTIVITE ET LA LOCALISATION PAR CANAUX DE COMMUNICATION AVEC LA DGI 7
TABLEAU 5 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR LOCALITE ET SECTEUR D'ACTIVITE SELON LES CANAUX DE COMMUNICATION DONT L'UTILISATION A DONNE UNE SATISFACTION 8
TABLEAU 6 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR IMPORTANCE DE L'INFORMATIONS FOURNIES PAR L'EMISSION TELEVISEE « L'IMPOT ET VOUS », SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE 10
TABLEAU 7 A : SATISFACTION DES CONTRIBUABLES DU SITE INTERNET DE LA DGI AINSI QUE DE SON CONTENU 10
TABLEAU 7 B : SATISFACTION DES CONTRIBUABLES DE LA COMMUNICATION EFFECTUEE PAR LA DGI 11
TABLEAU 8 : REPARTITION DES ENTREPRISES PAR SUGGESTIONS A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER LA COMMUNICATION AVEC LES CONTRIBUABLES SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE 13
TABLEAU 9 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR PRODUITS DE LA DGI FREQUEMMENT UTILISES SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE 15
TABLEAU 10 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR PRODUITS DONT L'UTILISATION LEUR A DONNE UNE TOTALE SATISFACTION 17
TABLEAU 11 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR SUGGESTIONS A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER LE NIVEAU D'UTILISATION DE CES PRODUITS 19
TABLEAU 12 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LEUR APPRECIATION DE L'ACCUEIL ET LES SUGGESTIONS POUR AMELIORER L'ACCUEIL DANS LES SERVICES DE LA DGI 21
TABLEAU 13 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LE NIVEAU DE SATISFACTION PAR LOCALITE ET PAR SECTEUR D'ACTIVITE 23
TABLEAU 14 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR SUGGESTIONS A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER L'ACCUEIL A SES SERVICES SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE. 25
TABLEAU 15 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR FREQUENCE DE SOUMISSION DE PREOCCUPATIONS A LA DGI SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE. 27
TABLEAU 16 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR PREOCCUPATIONS SOUMISES A LA DGI SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE. 27
TABLEAU 17 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR NIVEAU DE SATISFACTION DES TRAITEMENTS DE LEURS PREOCCUPATIONS SOUMISES A LA DGI SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE. 29
TABLEAU 18 : RÉPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR SUGGESTIONS À L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMÉLIORER LEUR ÉCOUTE SELON LA LOCALITÉ ET LE SECTEUR D'ACTIVITÉ. 31
TABLEAU 19 : SATISFACTION DES CONTRIBUABLES PAR RAPPORT A QUELQUES PRESTATIONS DE LA DGI SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE 33
TABLEAU 20 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR DUREE DE DELIVRANCE DU DERNIER ACTE ADMINISTRATIF SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE 36
TABLEAU 21 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LA COMMUNICATION SUR LES OBLIGATIONS 39
TABLEAU 22 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LES MOYENS DE COMMUNICATION UTILISES POUR CONNAITRE LEURS DROITS 40
TABLEAU 23 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LA COMMUNICATION SUR LES DROITS DES CONTRIBUABLES 41
TABLEAU 24 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LEURS SUGGESTIONS A LA DGI POUR AMELIORER LA COMMUNICATION SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DU CONTRIBUABLE 42
TABLEAU 25 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LES ACTIONS EN RECOUVREMENT ET CONTROLE FISCAL 44
TABLEAU 26 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LEURS SUGGESTIONS A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER SES ACTIONS EN RECOUVREMENT 45
TABLEAU 27 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LE TYPE DE CONTROLES EFFECTUES 45
TABLEAU 28 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LEURS SUGGESTIONS A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER LE CONTROLE FISCAL 46

TABLEAU 29 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LE RECOURS ET LE NIVEAU DE SATISFACTION LIEES AU CONTENTIEUX AUX IMPOTS 48
TABLEAU 30 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LE TYPE DE CONTENTIEUX AUX IMPOTS 48
TABLEAU 31 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON LES AUTRES SERVICES DES IMPOTS 50
TABLEAU 32 : SUGGESTION A L'ENDROIT DE LA DGI AFIN DE RENDRE DAVANTAGE LA LÉGISLATION FISCALE SIMPLE, COMPRÉHENSIBLE ET ACCESSIBLE 51
TABLEAU 33 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES SELON L'UTILISATION DE LA PLATEFORME « E-IMPOTS » 53
TABLEAU 34 : SUGGESTIONS À L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMÉLIORER LE NIVEAU D'UTILISATION DE LA PLATEFORME DIGITALE « E-IMPOTS » 54

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1 : NIVEAU DE CONNAISSANCE DES MISSIONS DE LA DGI 5
GRAPHIQUE 2 : CONNAISSANCE DES DIFFÉRENTES MISSIONS DE LA DGI PAR LES CONTRIBUABLES 6
GRAPHIQUE 3 : NIVEAU DE CONNAISSANCE DES DIFFÉRENTS CANAUX DE COMMUNICATION DE LA DGI AVEC LES CONTRIBUABLES 7
GRAPHIQUE 4 : LES CANAUX DONT L'UTILISATION A DONNÉ UNE SATISFACTION AUX CONTRIBUABLES 8
GRAPHIQUE 5 : UTILITÉ DES INFORMATIONS FOURNIES PAR L'ÉMISSION TÉLÉVISÉE « L'IMPÔT ET VOUS ». 9
GRAPHIQUE 6 : SOUHAIT D'UTILISER D'AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION AVEC LA DGE 9
GRAPHIQUE 7 : SUGGESTIONS A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER LA COMMUNICATION AVEC LES CONTRIBUABLES 12
GRAPHIQUE 8 : LES PRODUITS DE LA DGI QUI SONT FREQUEMMENT UTILISES PAR LES CONTRIBUABLES 14
GRAPHIQUE 9 : PRINCIPAUX PRODUITS DONT L'UTILISATION A DONNE UNE SATISFACTION 16
GRAPHIQUE 10 : PROPORTION DES CONTRIBUABLES AYANT FAIT DES SUGGESTIONS A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER LE NIVEAU D'UTILISATION DE CES PRODUITS 18
GRAPHIQUE 11 : APPRECIATION DE L'ACCUEIL ET LES SUGGESTIONS POUR AMELIORER LE NIVEAU D'UTILISATION DE CES PRODUITS DE LA DGI 20
GRAPHIQUE 12 : SATISFACTION DES CONTRIBUABLES DE L'ASSISTANCE OFFERTE PAR LES AGENTS DES SERVICES D'ACCUEIL 22
GRAPHIQUE 13 : SUGGESTIONS A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER L'ACCUEIL A SES SERVICES. 24
GRAPHIQUE 14 : PROPORTION DE CONTRIBUABLES AYANT DEJA SOUMIS DES PREOCCUPATIONS AUX SERVICES DE LA DGI 26
GRAPHIQUE 15 : SATISFACTION DES USAGERS DES REPONSES OU DES SOLUTIONS APPORTEES A LEURS PREOCCUPATIONS ET DE L'ATTENTION QUI LEUR A ETE ACCORDEE 28
GRAPHIQUE 16 : SUGGESTIONS A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER L'ECOUTE DES CONTRIBUABLES 30
GRAPHIQUE 17 : SATISFACTION DES CONTRIBUABLES PAR RAPPORT A QUELQUES PRESTATIONS DE LA DGI 32
GRAPHIQUE 18 : FORMULATION DE DEMANDE POUR L'ETABLISSEMENT D'ACTES ADMINISTRATIFS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS 35
GRAPHIQUE 19 : DERNIER ACTE ADMINISTRATIF DEMANDE PAR LES CONTRIBUABLES AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS 35
GRAPHIQUE 20 : REPARTITION DES CONTRIBUABLES PAR NIVEAU DE SATISFACTION DU DERNIER ACTE ADMINISTRATIF SELON LA LOCALITE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE 36
GRAPHIQUE 21 : SUGGESTION D'ACTION A L'ENDROIT DE LA DGI POUR AMELIORER LES DELAIS DE DELIVRANCE DES ACTES ADMINISTRATIFS 38

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

Sigles	Significations
ARF	Attestation de Régularité Fiscale
CEDSS	Cabinet d'Études Démographiques et de Statistiques Sociales
DCQPCF	Direction de la Communication, de la Qualité et de la Promotion du Civisme Fiscal
DGE	Direction des Grandes Entreprises
DGI	Direction Générale des Impôts
MBPE	Ministère du Budget et du Portefeuille de l'Etat
MDGI	Mobile DGI
MS	Microsoft
ODK	Open Data Kit
SDQ	Sous-Direction de la Qualité
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TADAT	Tax Administration Diagnostic Assessment Tool
TVA	Taxes sur la Valeur Ajoutée

RESUMÉ EXÉCUTIF

La présente étude a été initiée afin de cerner l'opinion des contribuables des grandes Entreprises sur les produits et services de la DGI, à travers des données statistiques, pour, d'une part proposer des mesures correctives afin d'améliorer la qualité des services offerts et d'autre part, accroître les recettes fiscales.

La méthodologie adoptée est celle d'une enquête par sondage qui s'est déroulée selon les trois phases, que sont : la phase préparatoire, la collecte des données et l'analyse des données et la rédaction du rapport de l'étude.

Au terme de la collecte des données, 428 grandes entreprises ont été interviewées. Ces entreprises sont principalement du secteur des services (38,6%) et du commerce (29,0%). Elles sont pour la majorité localisées à Abidjan où l'on retrouve 405 entreprises contre 23 à l'intérieur.

En termes de missions de la DGI, 67,5% des contribuables interviewés ont déclaré connaître les missions de la DGI. La mission la plus citée par les contribuables est celle d'asseoir, liquider, recouvrir, contrôler les impôts et taxes intérieurs au profit de l'État, des collectivités territoriales, des organismes publics et parapublics, déclarée par 92,6% des contribuables. La seconde mission est celle d'élaborer et appliquer la législation et la réglementation fiscale et parafiscale, citée par 42,4% des contribuables.

Pour la communication entre les services de la DGE et les contribuables, les échanges se font principalement par le téléphone (79,0%), l'e-mail (59,6%), le courrier (51,4%), la plateforme e-portail (48,8%) et les visites en personne (45,1%). Le principal canal de communication qui a donné plus de satisfaction aux contribuables est le site internet de la DGI et dans une moindre mesure le téléphone.

En ce qui concerne les suggestions, pour une amélioration de la communication avec la DGI, les contribuables ont suggéré dans leur majorité d'améliorer la performance et les informations qui se trouvent sur la plateforme digitale (16,8%) et de diffuser de manière régulière toutes les informations importantes pour le contribuable (11,4%). En ce qui concerne les modules « e-impots » et « téléliasse », leurs utilisations ont donné satisfaction respectivement à 84,3% et 21,3% des contribuables.

En vue d'améliorer l'utilisation des produits, les contribuables ont fait trois principales suggestions. La première qui a été formulée par 43% des contribuables est de « communiquer sur les nouvelles fonctions de la plateforme digitale et les corrections faites ». La seconde suggestion qui est faite par 19% des contribuables est de « rendre la plateforme digitale plus fluide en corrigeant les erreurs ». La dernière recommandation suggérée par 14% des contribuables est « d'intégrer dans la plateforme digitale de nouvelles actions jusque-là non prises en compte ».

Par rapport à l'accueil des contribuables dans les services, l'étude a retenu que plus de 7 contribuables sur 10, soit 73% estiment qu'ils sont bien accueillis. Les raisons évoquées par les contribuables sont le manque de courtoisie et l'indisponibilité (57,1%) et l'absence de respect à l'endroit des contribuables (42,9%). En termes de suggestions, les contribuables proposent que les agents de la DGI soient aimables et à l'écoute du contribuable (15,4%). De plus que le contribuable soit informé sur le niveau d'évolution de leur dossier (10,7%).

Pour ce qui est de l'attention accordée par les services de la DGI à leurs préoccupations, 66% des contribuables ont déclaré en être satisfaits. Toutefois pour améliorer la prise en compte de leurs préoccupations, les contribuables ont fait les propositions suivantes (i) avoir

un point focal pour chaque entreprise (12,4%), (ii) répondre aux préoccupations avec célérité (11,7%) et (iii) avoir un numéro vert ou un centre d'appel (9,3%).

Dans l'ensemble, 77,1% des contribuables ont fait la demande d'un acte administratif. Cette proportion est de 76,5% à Abidjan et de 87% des contribuables des autres villes. Selon le secteur d'activité, les secteurs de l'industrie et des ressources naturelles avec respectivement 85,9% et 82,2% ont les proportions les plus élevées de demandes d'actes administratifs.

Pour ce qui est de l'établissement des documents administratifs, l'Attestation de Régularité Fiscale (ARF) est demandée par 75,8% des contribuables. Les délais de délivrance ont été de 15 jours ou plus chez 32,7% des contribuables, 4 à 6 jours chez 31,8% 7 à 14 jours chez 15,5% des contribuables. A cet effet, les contribuables ont suggéré comme action d'amélioration, de traiter les dossiers avec plus de rapidité et de donner la possibilité de faire établir certains documents en ligne.

En matière de communication des obligations, un peu moins de la moitié des contribuables interviewés ont été relancés par les services de la DGI pour le rappel des obligations fiscales (44,6%). En outre la grande majorité de ces entreprises ont déclaré être assez satisfaites et très satisfaites des activités des services de la DGI en matière de communication sur les obligations fiscales (80,6%).

Sur le civisme fiscal, l'étude retient que les grandes entreprises ont été très peu contactées pour un ou des entretiens sur le civisme fiscal (4%). En outre, 70% des entreprises contactées ont déclaré être assez satisfaites ou très satisfaites de ces activités.

En ce qui concerne le recouvrement et le contrôle fiscal, 38,6% des entreprises en ont fait l'objet au cours de l'année précédente (2022). De plus, 49,1% de ces dernières ont été satisfaites. Cependant une part non négligeable des contribuables (37,6%) ont été insatisfaits.

En termes de contentieux, un peu plus d'un contribuable sur cinq a eu des contentieux avec les services de la DGI (21,5%). Cependant, seulement un tiers de ces entreprises a eu ses contentieux vidés (37%). Et 27,7% des contribuables ayant eu des contentieux ont été satisfaits de ce service.

Concernant la plateforme digitale « e-impots », en plus de s'informer, certains contribuables l'ont utilisée pour effectuer des réclamations (34,6%). Toutefois les proportions de contribuables satisfaits (41,9%) et insatisfaits (43,3%) sont presque identiques.

Quant aux produits des services de la DGI, seulement un quart des entreprises connaissent l'existence de la charte du contribuable vérifié (24,3%). Près de neuf entreprises sur dix ont déclaré que la souscription aux impôts et taxes était facile à faire (89%) et 65,2% des répondants ont déclaré qu'il était facile d'obtenir une quittance pour un impôt payé. Par ailleurs la législation fiscale a été jugée complexe par 66,8% des contribuables.

Concernant la plateforme numérique, elle est utilisée par 99,8% des contribuables interrogés. Cette utilisation est principalement pour la déclaration des impôts en ligne (97,2%) et le paiement des impôts en ligne (93,7%) avec un niveau de satisfaction estimé à 88,7%.

Au regard des conclusions de l'étude et pour améliorer l'offre de services aux contribuables et les recettes fiscales, les recommandations ci-après ont été formulées :

❖ **Dans le domaine de la communication :**

- Rendre la législation fiscale plus accessible et compréhensible pour les contribuables à travers l'élaboration de notes explicatives des différents textes et la formation des contribuables ;

- Faire suivre par les contribuables l'état d'avancement de leurs requêtes auprès de la DGI en les informant des points de blocage.

❖ **Dans le domaine de l'accueil :**

- Mettre en place un pool de téléopérateurs en vue d'assister les contribuables dans leurs différentes démarches auprès de la DGI ;

- Renforcer les capacités des agents des services d'accueil sur les techniques de communication et de gestion hommes.

❖ **Les services en ligne à travers la plateforme digitale**

- Mettre régulièrement à jour la plateforme « e-impots » et améliorer les capacités du système ;

- Veiller à la stabilité de la plateforme digitale surtout pendant les périodes d'intenses activités de déclarations afin d'éviter les pénalités dues aux bugs récurrents sur le système ;

- Renforcer les capacités des contribuables à l'utilisation des nouveaux modules intégrés sur la plateforme digitale ;

- Informer ou faire une communication à l'endroit des contribuables sur les mises à jour ou l'intégration de nouveaux modules sur le système.

I. INTRODUCTION

Dans la perspective d'être une administration moderne, modèle et performante au service de ses usagers/clients, la Direction Générale des Impôts (DGI) a placé le contribuable au cœur de ses préoccupations. À cet effet, elle s'efforce d'obtenir non seulement, l'opinion de ses usagers/clients sur la qualité de ses prestations et services mais aussi et surtout sur la perception des populations du fonctionnement global de l'Administration fiscale de Côte d'Ivoire. Pour ce faire la DGI a initié un sondage d'opinion afin de mesurer la satisfaction des contribuables ou clients aussi bien au regard du fonctionnement des services que de la qualité des diverses prestations de services procède d'une opération de sondage d'opinion.

Par ailleurs, cette activité, qui est inscrite dans le Plan d'Actions Stratégiques 2022/2025 du Ministère du Budget et du Portefeuille de l'Etat, vise la prise en compte des observations des contribuables/clients dans la conception des produits et services de la DGI.

Les résultats et recommandations de cette étude serviront à promouvoir une culture de la qualité du service rendu aux contribuables/clients en adoptant les meilleures pratiques et en se conformant aux normes internationales, à encourager le civisme fiscal et à entretenir la confiance du public dans le système fiscal ivoirien.

En outre, la dernière mission d'évaluation TADAT effectuée en Côte d'Ivoire du 02 au 16 novembre 2021, a relevé la nécessité de conduire régulièrement des enquêtes d'opinion notamment l'opinion des contribuables/clients des grandes Entreprises sur les produits et services.

A cet effet, la DGI, par note de service no 37/MBPE/DGI/DCQPCF/SDQ/YBA/mes docs du 01 avril 2022, a mis en place une équipe chargée du suivi et de la réalisation des sondages d'opinion qui supervisera les opérations de collecte d'informations auprès des contribuables/clients des grandes Entreprises, en vue de l'élaboration d'un rapport de performance de la DGI pour l'année 2022 conformément aux recommandations de la mission TADAT.

II. OBJECTIFS

L'objectif général de cette étude vise à recueillir l'opinion des contribuables des grandes Entreprises sur les produits et services de la DGI, à travers des données statistiques, pour, d'une part proposer des mesures correctives afin d'améliorer la qualité des services offerts et d'autre part, accroitre les recettes fiscales.

De manière spécifique, il s'agira de recueillir l'opinion des contribuables relativement aux items suivants :

- Connaissance des missions de la DGI, des canaux de communication et de sensibilisation de la DGI ;
- Perception des produits de la DGI, de l'accueil des contribuables dans les services ;
- Appréciation de l'écoute des préoccupations des contribuables/clients ;
- Orientation des contribuables selon le besoin exprimé et mise à disposition de la bonne information ;
- Actions de relance pour rappel de respect des obligations fiscales
- Délai de délivrance d'actes administratifs ;
- Actions en recouvrement, qualité du contrôle fiscal et contentieux de l'impôt.

III. METHODOLOGIE

3.1 Généralité sur la méthodologie

La méthodologie de mise en œuvre de cette étude est celle d'une enquête par sondage. Elle s'est faite selon les trois phases, que sont la phase préparatoire, la collecte des données, l'analyse des données et la rédaction du rapport de l'étude.

3.2 Phase 1 : Phase préparatoire

3.2.1 Réunion de cadrage

Une réunion de cadrage a servi d'occasion pour le Consultant d'exposer sa démarche de réalisation de l'étude. Elle servira également à l'équipe de supervision d'apporter des informations complémentaires au regard de sa connaissance des objectifs de l'étude. En outre, l'agenda final de la mission y avait été aussi discuté, ainsi que les accompagnements attendus par les différents acteurs.

3.2.2. Revue documentaire

Cette phase est la consultation et l'analyse des documents nécessaires au bon déroulement de cette étude. Il s'agit, de manière non exhaustive d'analyser les éléments suivants :

- La liste des grandes entreprises ;
- Les rapports d'activités de la DGI ;

L'examen de cette documentation a permis l'élaboration du questionnaire.

3.2.3 Information et sensibilisation

L'expérience acquise dans les précédentes études a montré que cette phase était capitale pour la réussite de la collecte des données. A cet effet, un mandat a été signé par le Directeur Général des Impôts. Elle a consisté à informer les responsables des structures, contribuables ou clients de la réalisation de l'étude et de la période de collecte des données. Par ailleurs, des e-mails d'explication de l'opération ont été envoyés à la demande de certaines structures en vue de renseigner le questionnaire en ligne ou autoriser les services compétents pour le faire.

3.3 Phase 2 : Collecte de données

3.3.1 Technique de collecte

La collecte des données s'est faite sur un support électronique à travers l'utilisation de tablettes ayant un système d'exploitation Android. Le logiciel spécialisé de collecte de données Open Data Kit (ODK) a été utilisé en vue de réduire les erreurs de collecte et de disposer des résultats dans un bref délai et en temps réel. A cet effet, chaque agent enquêteur disposait d'une tablette.

Les entretiens ont été réalisés en interview face à face dans les locaux des entreprises sélectionnées pour l'enquête. Ces entretiens se sont déroulés du **21 août au 15 octobre 2023** sur toute l'étendue du territoire.

La collecte des données a été faite par des agents enquêteurs sélectionnés par le Cabinet d'Études Démographiques et de Statistiques Sociales (CEDSS) qui a été sollicité par 2A

Consulting pour réaliser l'enquête de terrain. Pour ce faire une équipe de 15 agents enquêteurs a été sélectionnée pour effectuer les interviews.

Toutefois, au regard des indisponibilités de certains répondants, l'alternative a consisté de faire directement renseigner en ligne le formulaire de collecte des données.

3.3.2 Echantillonnage

L'échantillonnage s'est fait à partir de la base de données des contribuables identifiés par les services de la Direction des Grandes Entreprises (DGE). Au regard de la cible et des objectifs de l'étude, l'échantillon a été stratifié par zone (Abidjan et intérieur du pays). Après cette stratification l'échantillon le nombre désiré d'entreprise à enquêter a été sélectionné de manière aléatoire dans chaque groupe.

3.3.3 Taille de l'échantillon

La taille n de l'échantillon a été déterminée à partir de la formule ci-dessous :

$$n = \frac{N}{1 + N * E^2}$$

N = Taille de la population mère =1362
E = Niveau de précision (5%) pour un niveau de confiance de 95%.

Par ailleurs, pour tenir compte des taux de non-réponse dans les enquêtes auprès des entreprises qui sont toujours faibles, la taille de l'échantillon a été affinée. Ainsi, le nombre obtenu à partir de la formule ci-dessus a été rapportée au taux de réponse escompté, soit 70% pour toutes les cibles.

$\bar{n}$**(Taille corrigée) = n (taille requise) /r (taux de réponse escompté (en%)) =**$\frac{n}{r}$

Ce qui revient à interviewer 442 grandes entreprises dont 398 à Abidjan et 44 à l'intérieur du pays.

3.3.4 Outils de collecte de données

Le questionnaire qui a servi pour la collecte des données été articulé autour des points ci-dessous :

- Connaissance des missions de la DGI ;
- Connaissance des canaux de communication et de sensibilisation de la DGI ;
- Perception des produits de la DGI ;
- Accueil des contribuables dans les services ;
- Écoute des préoccupations des contribuables/clients ;
- Orientation des contribuables selon le besoin exprimé ;
- Délai de délivrance d'actes administratifs ;
- Mise à disposition de la bonne information ;
- Actions de relance pour rappel de respect des obligations fiscales ;
- Actions en recouvrement ;
- Qualité du contrôle fiscal ;
- Contentieux de l'impôt.

3.4. Phase 3 : Analyse des données

L'analyse des données a été faite à l'aide de méthode descriptive pour toutes les variables du questionnaire ayant servi pour la collecte. En première étape, une analyse descriptive pour

toutes les variables du questionnaire a été effectuée à travers des fréquences, des moyennes et les autres caractéristiques de tendance centrale et de dispersion.

Les logiciels Stata 14 et SPSS 25 ont servi à l'analyse des données. En outre le logiciel MS Office a été utilisé pour concevoir les tableaux, les graphiques et la rédaction du rapport.

3.5 Difficultés

A l'instar de toutes recherches, la présente étude a été confrontée à certaines difficultés. La première difficulté fut le refus de certaines entreprises de participer à la collecte des informations. En effet bien que la DGI ait délivré un mandat dans le cadre de l'opération, certaines entreprises, ont conditionné leur participation à la transmission d'un courrier de la DGI les informant et demandant leur accord en vue de leur participation à la collecte de données.

Le point de difficulté a été la non-actualisation des contacts des entreprises et des personnes ressources. En effet, les entretiens avec certaines personnes ressources auprès des entreprises n'ont pas pu être réalisés car ces dernières n'étaient plus en contact avec l'entreprise au moment de la collecte.

IV. RESULTATS

La collecte de données a permis d'interviewer 428 grandes entreprises. Ces entreprises sont principalement du secteur des services (38,6%) et du commerce (29,0%). Ces entreprises sont en grande partie à Abidjan avec 405 entreprises contre 23 pour l'intérieur du pays comme le montre le tableau 1 ci-après.

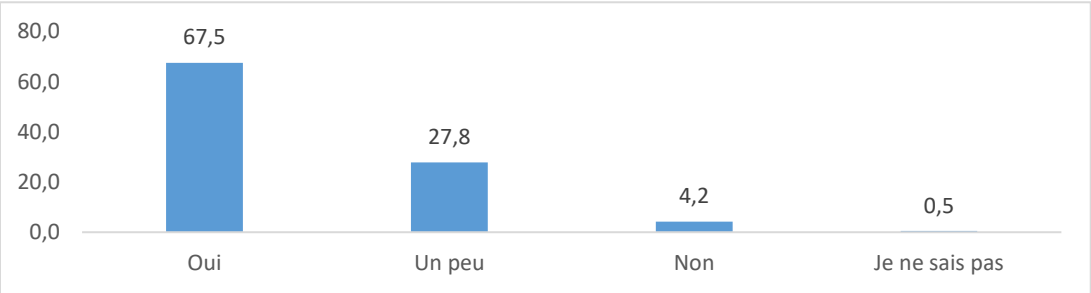
Tableau 1 : Répartition des entreprises enquêtées par localité et par secteur d'activité

Secteur d'activité	Localisation de l'entreprise					
	Abidjan		Autres villes		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Agriculture	0	0,0	2	8,7	2	0,5
Commerce	116	28,6	8	34,8	124	29,0
Industrie	60	14,8	4	17,4	64	15,0
Ressources naturelles	68	16,8	5	21,7	73	17,1
Services	161	39,8	4	17,4	165	38,6
Total	**405**	**100,0**	**23**	**100,0**	**428**	**100,0**

4.1. Connaissance des missions de la DGI

La connaissance des missions de la DGI, reste variable comme le montre le graphique 1 ci-après. En effet, seulement 67,5% des contribuables interviewés, connaissent les missions de la DGI. De plus 27,8% connaissent un peu les missions de la DGI et 4,2% ne connaissent pas du tout.

Graphique 1 : Niveau de connaissance des missions de la DGI



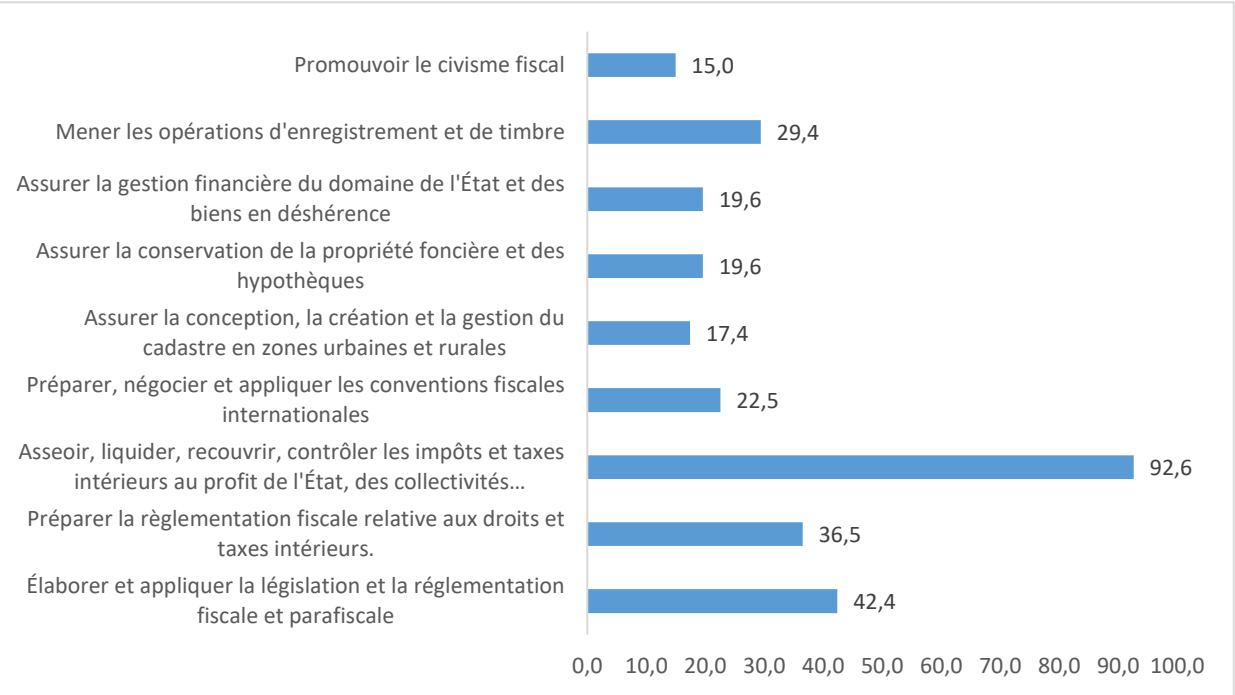
L'analyse selon la localisation des contribuables met en évidence que ceux qui sont à Abidjan ont un niveau de connaissance plus élevé que ceux des autres villes avec respectivement des proportions de 68,4% contre 52,2%. Concernant les secteurs d'activités, le niveau de connaissance est de 70,2% dans le commerce, 75,0% dans l'industrie, 71,2% dans les ressources naturelle et 61,8% dans les services. Toutefois, les données montrent qu'une partie de contribuables ne connait pas les missions de la DGI. Cela concerne principalement 6,1% des contribuables du secteur des services, 5,5% des contribuables du secteur des ressources naturelles comme l'indique le tableau 2 ci-après.

Tableau 2 : Niveau de connaissance des missions de la DGI par secteur d'activité et ville de localisation

Connaissance des principales missions de la DGI	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Oui	277	68,4	12	52,2	0	0,0	87	70,2	48	75,0	52	71,2	102	61,8	289	67,5
Un peu	108	26,7	11	47,8	2	100,0	32	25,8	16	25,0	16	21,9	53	32,1	119	27,8
Non	18	4,4	0	0,0	0	0,0	4	3,2	0	0,0	4	5,5	10	6,1	18	4,2
Je ne sais pas	2	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0	1	1,4	0	0,0	2	0,5
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0

Dans cette section, l'étude s'est focalisée sur les différentes missions connues par les contribuables des grandes Entreprises. La mission la plus citée par les contribuables est celle d'asseoir, liquider, recouvrer, contrôler les impôts et taxes intérieurs au profit de l'État, des collectivités territoriales, des organismes publics et parapublics avec une proportion de 92,6%. La seconde mission la plus citée est celle d'élaborer et appliquer la législation et la réglementation fiscale et parafiscale relevée par 42,4% des contribuables.

Graphique 2 : Connaissance des différentes missions de la DGI par les contribuables



L'examen des données selon le secteur d'activité met en évidence les mêmes niveaux de connaissances dans tous les secteurs d'activité. En effet, les missions les plus citées sont :

- Asseoir, liquider, recouvrer, contrôler les impôts et taxes intérieurs au profit de l'État, des collectivités territoriales, des organismes publics et parapublics ;
- Élaborer et appliquer la législation et la réglementation fiscale et parafiscale ;
- Préparer, négocier et appliquer les conventions fiscales internationales ;
- Préparer la règlementation fiscale relative aux droits et taxes intérieurs ;
- Mener les opérations d'enregistrement et de timbre.

Tableau 3 : Niveau de connaissance (%) des différentes missions de la DGI par les contribuables selon la localité et le milieu de résidence

	Abidjan	Autres villes	Agriculture	Commerce	Industrie	Ressources naturelles	Services	Total
Élaborer et appliquer la législation et la réglementation fiscale et parafiscale	43,1	30,4	0,0	50,4	37,5	32,4	43,2	42,4
Préparer la règlementation fiscale relative aux droits et taxes intérieurs.	37,1	26,1	50,0	34,5	37,5	39,7	36,1	36,5
Asseoir, liquider, recouvrir, contrôler les impôts et taxes intérieurs au profit de l'État, des collectivités territoriales, des organismes publics et parapublics.	92,2	100,0	100,0	95,0	95,3	91,2	90,3	92,6
Préparer, négocier et appliquer les conventions fiscales internationales	23,1	13,0	0,0	24,4	10,9	30,9	22,6	22,5
Assurer la conception, la création et la gestion du cadastre en zones urbaines et rurales	17,9	8,7	0,0	21,8	9,4	13,2	19,4	17,4
Assurer la conservation de la propriété foncière et des hypothèques	20,5	4,3	0,0	24,4	17,2	16,2	18,7	19,6

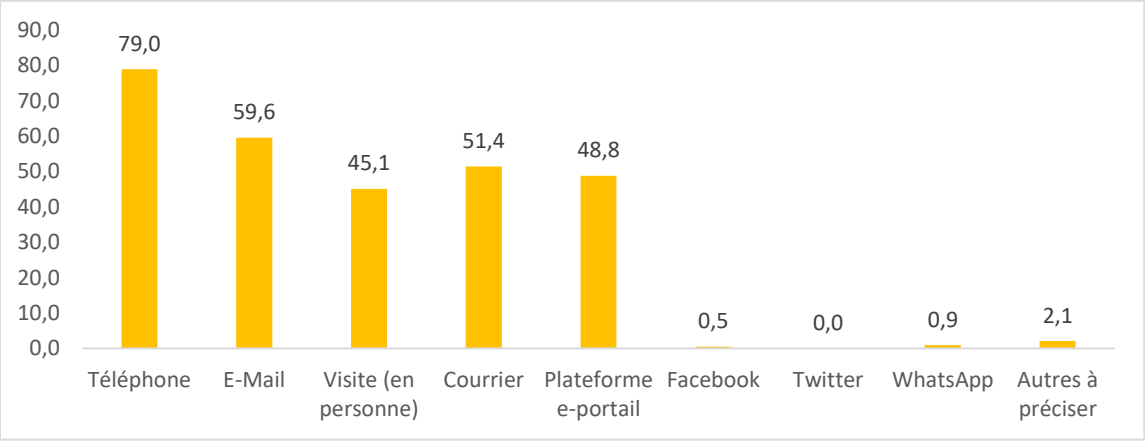
Assurer la gestion financière du domaine de l'État et des biens en déshérence	20,0	13,0	0,0	25,2	17,2	13,2	19,4	19,6
Mener les opérations d'enregistrement et de timbre	29,9	21,7	0,0	31,1	31,3	14,7	34,2	29,4
Promouvoir le civisme fiscal	15,3	8,7	0,0	18,5	12,5	5,9	17,4	15,0
Effectifs des répondants	**385**	**23**	**2**	**119**	**64**	**68**	**155**	**408**

4.2 Canaux de communication et de sensibilisation de la DGI

4.2.1 Canaux de communication utilisés

Pour assurer les échanges, la DGI et les contribuables, utilisent plusieurs canaux de communication. Selon les données collectées, le téléphone (79,0%), l'e-mail (59,6%), le courrier (51,4%), la plateforme e-portail (48,8%) et les visite en personne (45,1%) sont les moyens les plus utilisés. Comme l'indique le graphique 3 ci-dessous.

Graphique 3 : Niveau de connaissance des différents canaux de communication de la DGI avec les contribuables



De plus à Abidjan et dans les autres villes les moyens de communication les plus utilisées restent les mêmes. Il en est de même lorsque l'analyse est faite selon le secteur d'activité, avec le téléphone, l'e-mail, le courrier, la plateforme e-portail et les visite en personne comme principale moyen de communication. Le tableau 4 ci-après en est l'illustration.

Tableau 4 : Répartition des contribuables selon le secteur d'activité et la localisation par canaux de communication avec la DGI

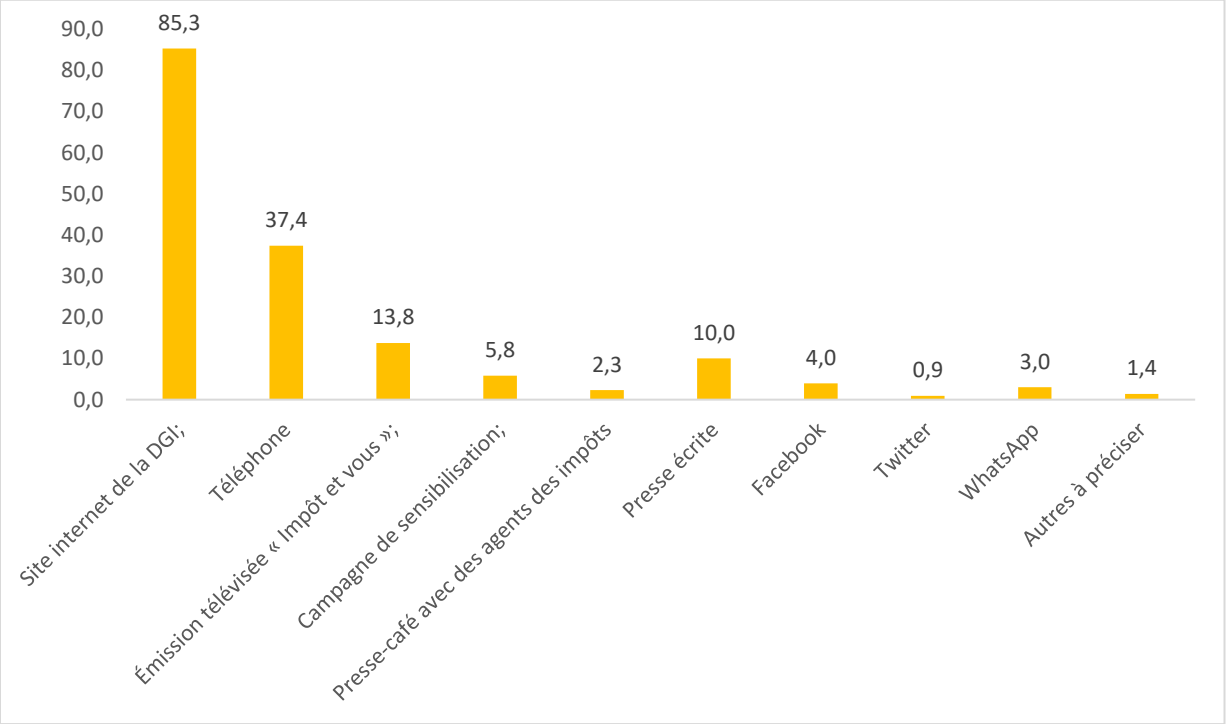
	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Téléphone	317	78,3	21	91,3	2	100,0	101	81,5	55	85,9	57	78,1	123	74,5	338	79,0
E-Mail	243	60,0	12	52,2	1	50,0	74	59,7	38	59,4	47	64,4	95	57,6	255	59,6
Visite (en personne)	182	44,9	11	47,8	0	0,0	49	39,5	36	56,3	32	43,8	76	46,1	193	45,1
Courrier	212	52,3	8	34,8	1	50,0	58	46,8	34	53,1	48	65,8	79	47,9	220	51,4
Plateforme e-portail	199	49,1	10	43,5	1	50,0	61	49,2	39	60,9	36	49,3	72	43,6	209	48,8
Facebook	2	0,5	0	0,0	0	0,0	2	1,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,5
Twitter	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
WhatsApp	4	1,0	0	0,0	0	0,0	3	2,4	0	0,0	0	0,0	1	0,6	4	0,9
Autres à préciser[1]	9	2,2	0	0,0	0	0,0	4	3,2	1	1,6	1	1,4	3	1,8	9	2,1
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0

[1] Cabinet comptable; On ne se parle que pour un contrôle; Par le biais de notre gestionnaire, séminaire de groupement; formations sur zoom.

4.2.2 Satisfaction des canaux de communication utilisés

Le principal canal de communication qui a donné satisfaction aux contribuables est le site internet de la DGI et dans une moindre mesure le téléphone. En effet, les résultats des entretiens révèlent que 85,3% et 37,4% des contribuables sont satisfaits de l'utilisation de ces moyens de communication. Quant à l'émission télévisée « l'impôt et vous », la presse écrite et les campagnes de sensibilisation, leur utilisation a donné satisfaction à respectivement 13,8%, 10% et 5,8% des contribuables des grandes Entreprises.

Graphique 4 : Les canaux dont l'utilisation a donné une satisfaction aux contribuables



La présentation des données selon les localités et les secteurs d'activités met en évidence une satisfaction des contribuables à l'utilisation du site internet de la DGI et les échanges à travers l'utilisation du téléphone à Abidjan et dans les autres villes. En outre, l'émission télévisée « l'impôt et vous » donne également une satisfaction chez les contribuables, avec respectivement les proportions de 13,6% et 17,4%. Toutefois, les outils tels que les campagnes de sensibilisation, les déjeuner-presse avec des agents des impôts et les réseaux sociaux doivent être davantage valorisés.

Tableau 5 : Répartition des contribuables par localité et secteur d'activité selon les canaux de communication dont l'utilisation a donné une satisfaction

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Site internet de la DGI;	345	85,2	20	87,0	2	100,0	106	85,5	56	87,5	63	86,3	138	83,6	365	85,3
Téléphone	155	38,3	5	21,7	0	0,0	42	33,9	18	28,1	33	45,2	67	40,6	160	37,4
Émission télévisée « Impôt et vous »;	55	13,6	4	17,4	0	0,0	20	16,1	6	9,4	8	11,0	25	15,2	59	13,8
Campagne de sensibilisation;	25	6,2	0	0,0	0	0,0	3	2,4	2	3,1	6	8,2	14	8,5	25	5,8
Presse-café avec des agents des impôts	10	2,5	0	0,0	0	0,0	4	3,2	0	0,0	2	2,7	4	2,4	10	2,3
Presse écrite	41	10,1	2	8,7	0	0,0	16	12,9	8	12,5	6	8,2	13	7,9	43	10,0

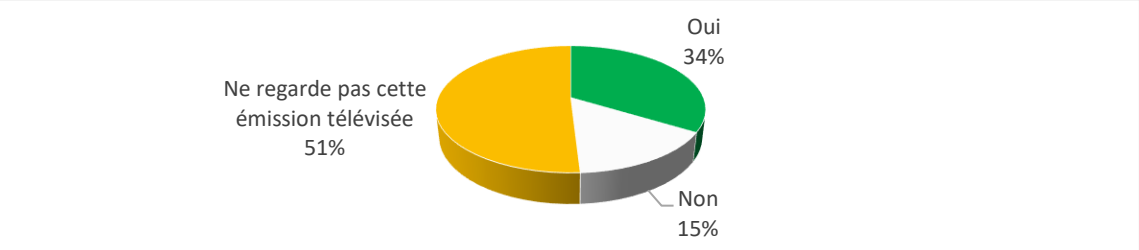
Facebook	16	4,0	1	4,3	0	0,0	6	4,8	2	3,1	4	5,5	5	3,0	17	4,0
Twitter	4	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	2,7	2	1,2	4	0,9
WhatsApp	13	3,2	0	0,0	0	0,0	3	2,4	2	3,1	1	1,4	7	4,2	13	3,0
Autres à préciser[2]	6	1,5	0	0,0	0	0,0	2	1,6	1	1,6	1	1,4	2	1,2	6	1,4
Total	**405**	**100,0**	**23**	**100,0**	**2**	**100,0**	**124**	**100,0**	**64**	**100,0**	**73**	**100,0**	**165**	**100,0**	**428**	**100,0**

4.2.3 Appréciation de l'émission télévisée « l'impôt et vous »

Il ressort de cette étude sur la perception des contribuables des grandes Entreprises de la DGI que plus de la moitié des contribuables ne regardent pas l'émission télévisée « l'impôt et vous ». En effet, selon les statistiques, environ 51% des contribuables ne regardent pas l'émission télévisée « l'impôt et vous ». De plus, 15% trouvent que l'émission ne leur donne pas les informations nécessaires sur la DGI.

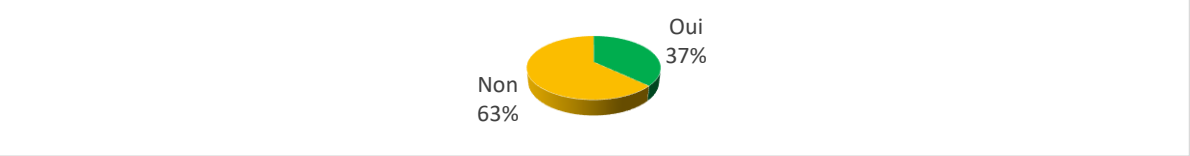
Quant aux autres 34% des contribuables, ils trouvent que l'émission leur apporte les informations nécessaires sur la DGI comme l'indique le graphique 5 ci-dessous.

Graphique 5 : Utilité des informations fournies par l'émission télévisée « l'impôt et vous ».



Par ailleurs, 37% des contribuables souhaitent utiliser d'autres moyens de communication. Comme le montre le graphique 6 ci-dessous

Graphique 6 : Souhait d'utiliser d'autres moyens de communication avec la DGE



Le tableau 6 ci-après montre que les tendances sont les mêmes lorsque l'analyse est faite selon la localité et le secteur d'activité. Il ressort qu'à Abidjan comme dans les autres villes, plus de 50% des contribuables ne suivent pas l'émission télévisée « l'impôt et vous ». En ce qui concerne l'utilisation d'autre moyen de communication avec la DGE, il ne diffère pas d'une catégorie à une autre. Au moins, 30% des contribuables souhaitent l'utilisation d'autres moyens de communication, comme cela est illustré par le tableau 6 ci-après.

[2] Annexe fiscal, code général des impôts, se rendre en personne dans les locaux de la DGI

Tableau 6 : Répartition des contribuables par importance d'informations fournies par l'émission télévisée « l'impôt et vous », selon la localité et le secteur d'activité

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
L'émission télévisée « l'impôt et vous », vous donne-t-elle les informations nécessaires sur la DGI ?																
Oui	137	33,8	7	30,4	1	50,0	44	35,5	15	23,4	24	32,9	60	36,4	144	33,6
Non	64	15,8	2	8,7	0	0,0	21	16,9	6	9,4	9	12,3	30	18,2	66	15,4
Ne regarde pas cette émission télévisée	204	50,4	14	60,9	1	50,0	59	47,6	43	67,2	40	54,8	75	45,5	218	50,9
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0
Y-a-t-il d'autres moyens de communication qu'aimeriez-vous utiliser pour vos communications avec DGE ?																
Oui	146	36,0	12	52,2	1	50,0	47	37,9	24	37,5	21	28,8	65	39,4	158	36,9
Non	259	64,0	11	47,8	1	50,0	77	62,1	40	62,5	52	71,2	100	60,6	270	63,1
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0

4.2.3 Utilisation du site internet

Le site internet de la DGI a déjà été visité par la quasi-totalité des contribuables de la DGE. En effet, selon les données du tableau 7 ci-après, 95,1% des contribuables interviewés ont visité au moins une fois le site internet de la DGI. Les tendances sont les mêmes que ce soit à Abidjan ou dans les autres villes, ainsi que dans tous les secteurs d'activités.

En outre, le contenu du site internet a donné satisfaction à 45% des contribuables et 44,2% de visiteurs peu satisfaits. Au niveau de la communication des contribuables avec la DGI de manière générale, 8,4% en sont très satisfaits et 64,7% en sont assez satisfaits. Cependant, 12,8% ont déclaré ne pas être satisfaits.

Tableau 7 A : Satisfaction des contribuables du site internet de la DGI ainsi que de son contenu

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**
Avez-vous visité au moins une fois le site internet de la DGI?																
Oui	384	94,8	23	100,0	2	100,0	118	95,2	61	95,3	69	94,5	157	95,2	407	95,1
Non	21	5,2	0	0,0	0	0,0	6	4,8	3	4,7	4	5,5	8	4,8	21	4,9
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0
Êtes-vous satisfait (e) de son contenu ?																
Oui	172	44,8	11	47,8	0	0,0	62	52,5	23	37,7	29	42,0	69	43,9	183	45,0
Un peu	169	44,0	11	47,8	2	100,0	42	35,6	33	54,1	32	46,4	71	45,2	180	44,2
Non	39	10,2	1	4,3	0	0,0	12	10,2	4	6,6	8	11,6	16	10,2	40	9,8
Je ne sais pas	4	1,0	0	0,0	0	0,0	2	1,7	1	1,6	0	0,0	1	0,6	4	1,0
Total	384	100,0	23	100,0	2	100,0	118	100,0	61	100,0	69	100,0	157	100,0	407	100,0

4.2.4. Satisfaction générale des contribuables des moyens de communication

En ce qui concerne la communication, le niveau de satisfaction a été demandé à tous les contribuables. Ainsi sur les 428 contribuables interviewés, 73,1% sont satisfaits de la communication effectuée par la DGI. L'analyse selon les secteurs d'activités, met en

évidence des niveaux de satisfaction allant de 65,6% pour le secteur de l'industrie à 76,7% dans le secteur des ressources naturelles. En outre, 72,4% des contribuables localisés à Abidjan et 87% des contribuables à l'intérieur sont satisfaits de la communication effectuée par la DGI.

Tableau 7 B : Satisfaction des contribuables de la communication effectuée par la DGI

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) de la communication effectuée par la DGI ?																
Non déclaré	6	1,5	0	0	0	0	1	0,8	1	1,6	0	0	4	2,4	6	1,4
Très satisfait	36	8,9	0	0	0	0	8	6,5	7	10,9	5	6,8	16	9,7	36	8,4
Assez satisfait	257	63,5	20	87	2	100	80	64,5	35	54,7	51	69,9	109	66,1	277	64,7
Ni satisfait, ni insatisfait	52	12,8	2	8,7	0	0	17	13,7	14	21,9	9	12,3	14	8,5	54	12,6
Assez insatisfait	42	10,4	1	4,3	0	0	15	12,1	7	10,9	5	6,8	16	9,7	43	10
Très insatisfait	12	3	0	0	0	0	3	2,4	0	0	3	4,1	6	3,6	12	2,8
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100

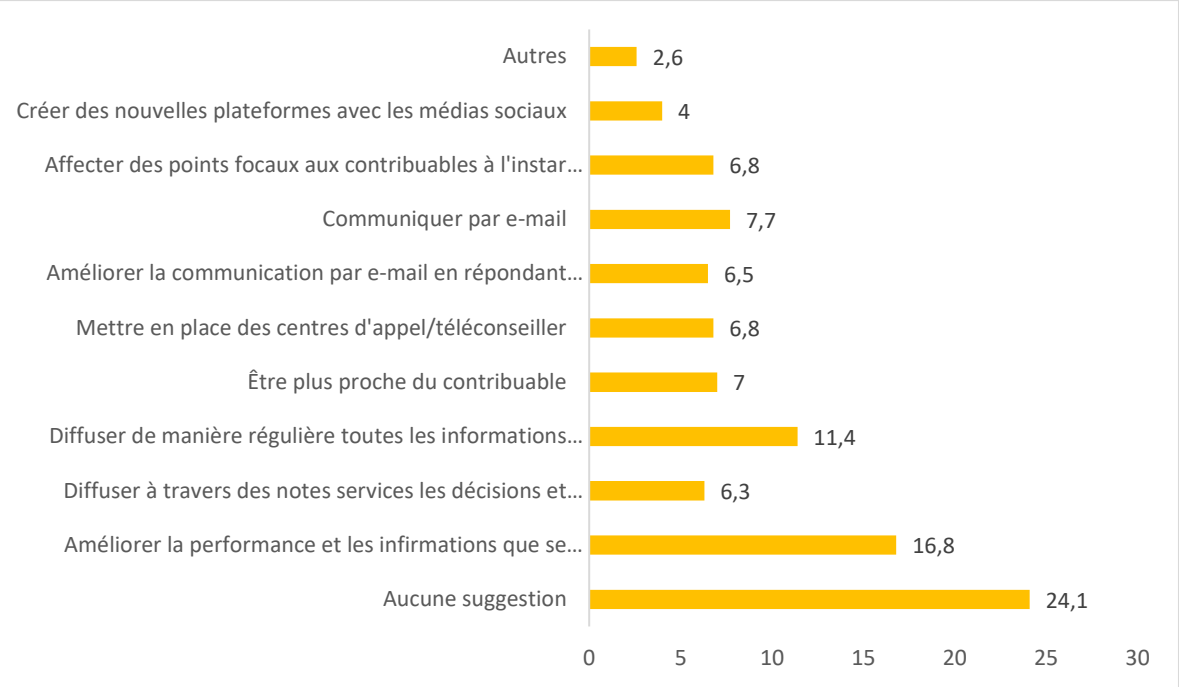
4.2.5 Perspectives d'amélioration de la communication avec la DGI

L'amélioration de la communication entre la DGI et les contribuables est une nécessité pour une meilleure mise en œuvre de la politique fiscale de la Côte d'Ivoire. Ainsi, les contribuables ont été interrogés sur les suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer la communication avec eux. A cet effet, les données montrent que les principales suggestions des contribuables sont :

- Améliorer la performance et les informations qui se trouvent sur la plateforme digitale (16,8%) ;
- Diffuser de manière régulière toutes les informations importantes pour le contribuable (11,4%) ;
- Communiquer par e-mail (7,7%) ;
- Être plus proche du contribuable (7%) ;
- Mettre en place des centres d'appel/téléconseiller (6,8%) ;
- Affecter des points focaux aux contribuables à l'instar des banques (6,8%).
- Améliorer la communication par e-mail en répondant à temps (6,5%)
- Diffuser à travers des notes services, les décisions et les reformes entreprises (6,3%).

Comme illustré sur le graphique 7 ci-dessous.

Graphique 7 : Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer la communication avec les contribuables



Par ailleurs l'analyse différentielle selon la localisation et le secteur d'activité met en évidence les mêmes tendances. Les résultats des entretiens montrent que la suggestion relative à « améliorer la performance et les informations qui se trouvent sur la plateforme digitale » est la plus évoquée par les contribuables à Abidjan comme dans les autres villes. Il en est de même pour la suggestion relative à « améliorer la communication par e-mail en répondant à temps ».

Tableau 8 : Répartition des entreprises par suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer la communication avec les contribuables selon la localité et le secteurs d'activité

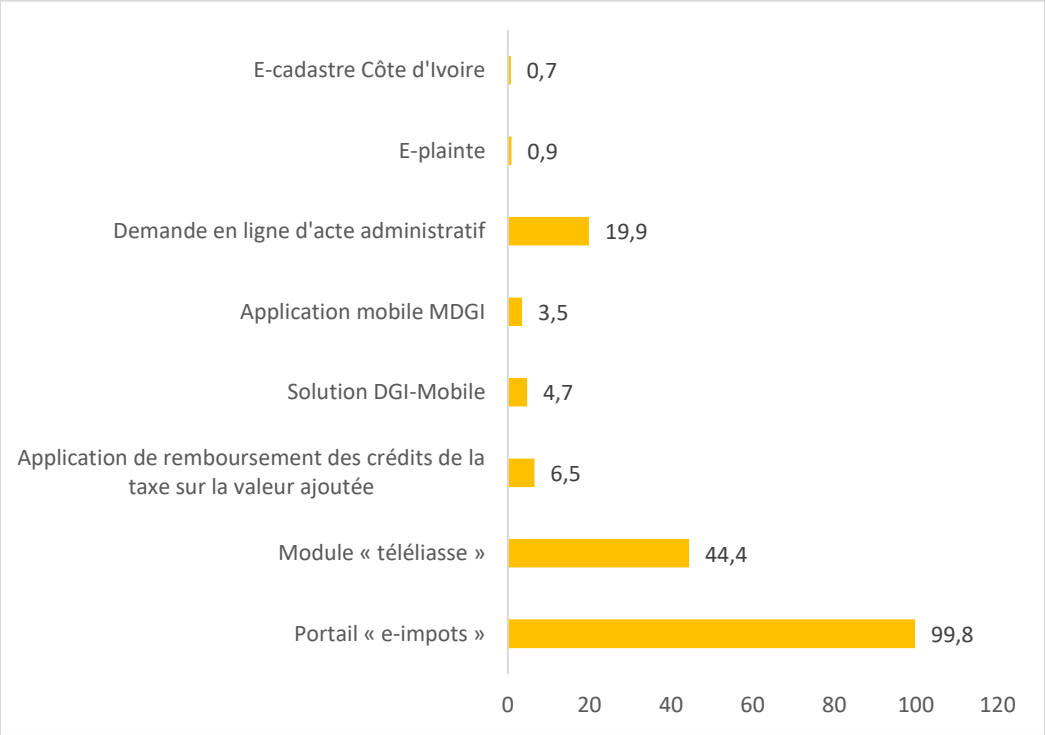
	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**	**Eff**	**%**
Aucune suggestion	102	25,2	1	4,3	0	0,0	30	24,2	12	18,8	17	23,3	44	26,7	103	24,1
Améliorer la performance et les informations qui se trouvent sur la plateforme digitale	67	16,5	5	21,7	0	0,0	16	12,9	18	28,1	10	13,7	28	17,0	72	16,8
Diffuser à travers des notes services les décisions et les reformes entreprises	25	6,2	2	8,7	0	0,0	9	7,3	4	6,3	4	5,5	10	6,1	27	6,3
Diffuser de manière régulière toutes les informations importantes pour le contribuable	46	11,4	3	13,0	0	0,0	17	13,7	5	7,8	12	16,4	15	9,1	49	11,4
Être plus proche du contribuable	28	6,9	2	8,7	1	50,0	10	8,1	6	9,4	3	4,1	10	6,1	30	7,0
Mettre en place des centres d'appel/téléconseiller	27	6,7	2	8,7	1	50,0	7	5,6	5	7,8	5	6,8	11	6,7	29	6,8
Améliorer la communication par e-mail en répondant à temps	27	6,7	1	4,3	0	0,0	7	5,6	1	1,6	7	9,6	13	7,9	28	6,5
Communiquer par e-mail	29	7,2	4	17,4	0	0,0	9	7,3	3	4,7	7	9,6	14	8,5	33	7,7
Affecter des points focaux aux contribuables à l'instar des banques	28	6,9	1	4,3	0	0,0	13	10,5	4	6,3	3	4,1	9	5,5	29	6,8
Créer des nouvelles plateformes avec les médias sociaux	15	3,7	2	8,7	0	0,0	2	1,6	4	6,3	3	4,1	8	4,8	17	4,0
Autres	11	2,7	0	0,0	0	0,0	4	3,2	2	3,1	2	2,7	3	1,8	11	2,6
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0

4.3 Perception des produits de la DGI

4.3.1 Produits fréquemment utilisés

Cette perception des contribuables sur les produits de la DGI a été évaluée à travers deux questions. Ces questions demandaient « quels sont les produits de la DGI que vous utilisez fréquemment » et « Quels sont les produits dont l'utilisation vous a donné une totale satisfaction ». Ainsi à la première question, les contribuables ont évoqué à 99,8% le portail « e-impot » comme le produit de la DGI le plus fréquemment utilisé. Les deux autres produits cités sont le module « Téléliasse » (44,4%) et la demande en ligne d'acte administratif. Par ailleurs, il ressort une faible utilisation des produits tels que le « E-cadastre Côte d'Ivoire » (0,7%) et le E-plainte (0,9%)

Graphique 8 : Les produits de la DGI qui sont fréquemment utilisés par les contribuables



Selon la localisation et le secteur d'activité, le portail « e-impots » et le module « téléliasse » sont les produits fréquemment utilisés. En outre, les contribuables des secteurs du commerce, de l'industrie, des ressources naturelles et des services utilisent fréquemment dans une moindre mesure les demandes en ligne d'actes administratifs et l'application de remboursement des crédits de la taxe sur la valeur ajoutée TVA. Il ressort également une faible utilisation des produits « e-plainte » et « e-cadastre Côte d'Ivoire » par les contribuables à d'Abidjan et dans les autres villes, comme illustré dans le tableau 9 ci-après :

Tableau 9 : Répartition des contribuables par produits de la DGI fréquemment utilisés selon la localité et le secteur d'activité

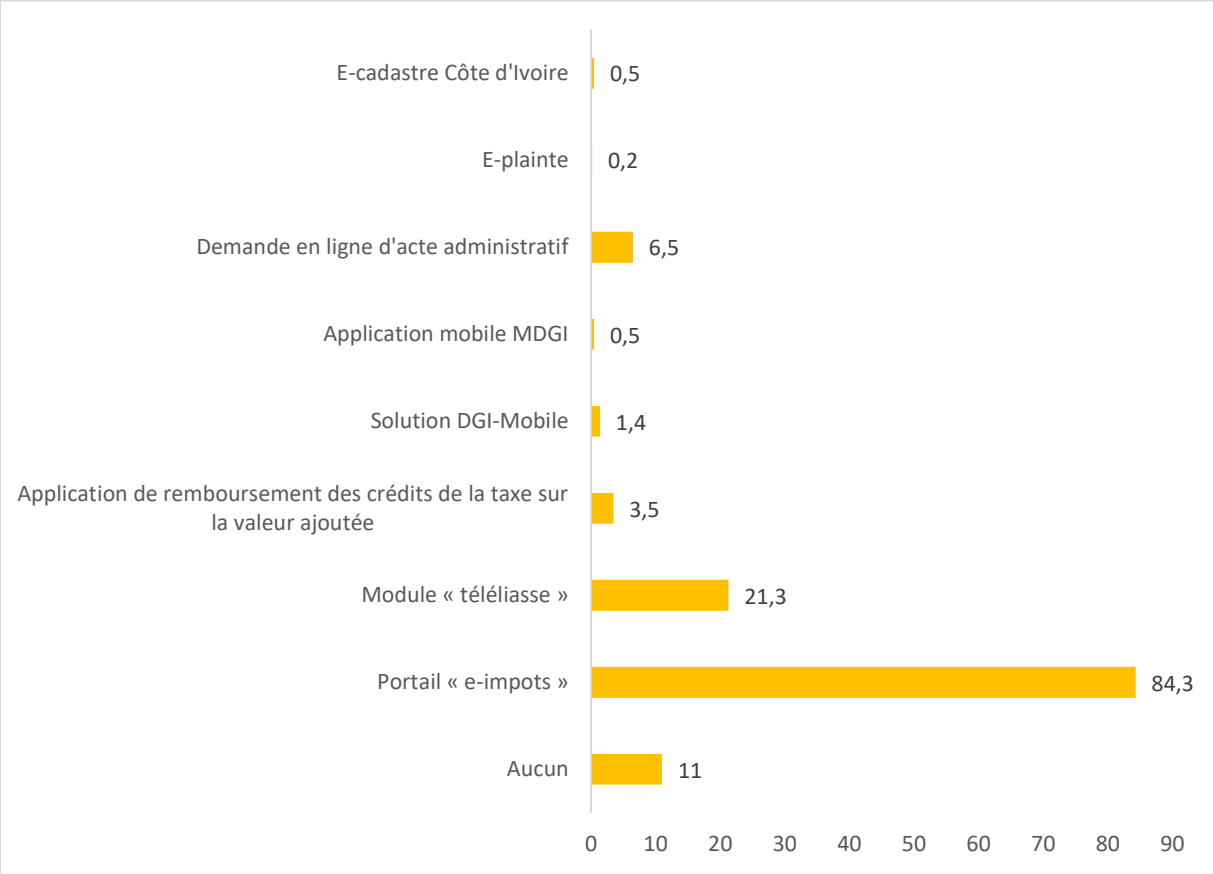
	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Portail « e-impots »	404	99,8	23	100	2	100	123	99,2	64	100	73	100	165	100	427	99,8
Module « téléliasse »	178	44	12	52,2	2	100	60	48,4	26	40,6	36	49,3	66	40	190	44,4
Application de remboursement des crédits de la taxe sur la valeur ajoutée	24	5,9	4	17,4	1	50	4	3,2	6	9,4	5	6,8	12	7,3	28	6,5
Solution DGI-Mobile	18	4,4	2	8,7	1	50	4	3,2	1	1,6	6	8,2	8	4,8	20	4,7
Application mobile MDGI	14	3,5	1	4,3	1	50	5	4	2	3,1	0	0	7	4,2	15	3,5
Demande en ligne d'acte administratif	79	19,5	6	26,1	1	50	17	13,7	16	25	14	19,2	37	22,4	85	19,9
E-plainte	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,4	3	1,8	4	0,9
E-cadastre Côte d'Ivoire	3	0,7	0	0	0	0	2	1,6	0	0	0	0	1	0,6	3	0,7
Total	**405**		**23**		**2**		**124**		**64**		**73**		**165**		**428**	

4.3.2 Satisfaction de l'utilisation des produits

L'utilisation de deux principaux produits a donné satisfaction aux contribuables. Il s'agit du portail « e-impots » dont 84,3% des utilisateurs sont satisfaits et du module « téléliasse » avec une satisfaction de 21,3% des utilisateurs.

En ce qui concerne les autres produits, très peu de contribuables en sont satisfaits. En effet, 3,5% des contribuables sont satisfaits de l'application de remboursement des crédits de la taxe sur la valeur ajoutée, 6,5% de la demande en ligne d'acte administratif et 1,4% de la solution DGI mobile. De plus, il ressort une faible satisfaction de l'utilisation des produits « e-plainte » (0,2%) et « e-cadastre Côte d'Ivoire » (0,5%).

Graphique 9 : Principaux produits dont l'utilisation a donné une satisfaction



En outre, l'analyse selon la localisation et le secteur d'activité met en évidence que les contribuables à Abidjan et dans les autres villes sont tous satisfaits principalement de l'utilisation du portail « e-impôt » et du module « téléliasse ». De plus les contribuables des secteurs du commerce, de l'industrie, des ressources naturelles et des services apprécient dans une moindre mesure l'utilisation des demandes en ligne d'acte administratif comme illustré dans le tableau 9 ci-après :

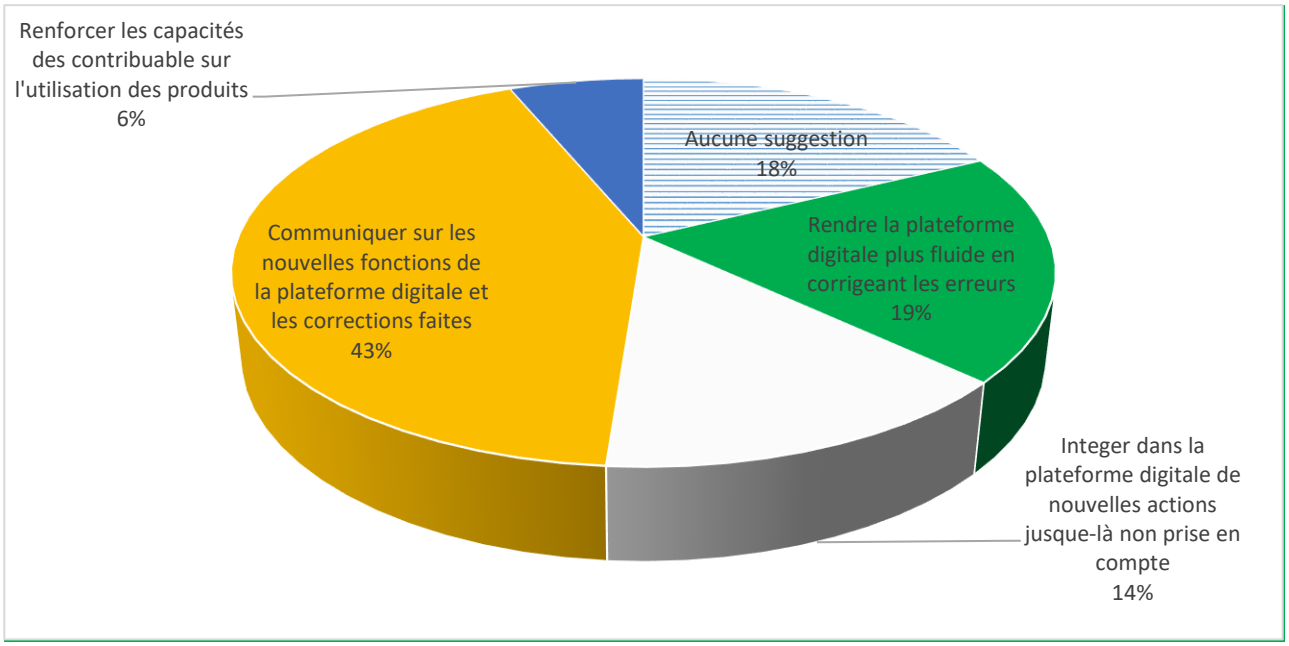
Tableau 10 : Répartition des contribuables par produits dont l'utilisation leur a donné une totale satisfaction

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Aucun	46	11,4	1	4,3	0	0	15	12,1	10	15,6	6	8,2	16	9,7	47	11
Portail « e-impots »	339	83,7	22	95,7	2	100	100	80,6	51	79,7	65	89	143	86,7	361	84,3
Module « téléliasse »	83	20,5	8	34,8	1	50	30	24,2	11	17,2	16	21,9	33	20	91	21,3
Application de remboursement des crédits de la taxe sur la valeur ajoutée	14	3,5	1	4,3	0	0	4	3,2	4	6,3	3	4,1	4	2,4	15	3,5
Solution DGI-Mobile	6	1,5	0	0	0	0	2	1,6	0	0	1	1,4	3	1,8	6	1,4
Application mobile MDGI	2	0,5	0	0	0	0	0	0	2	3,1	0	0	0	0	2	0,5
Demande en ligne d'acte administratif	26	6,4	2	8,7	0	0	7	5,6	8	12,5	4	5,5	9	5,5	28	6,5
E-plainte	1	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,4	0	0	1	0,2
E-cadastre Côte d'Ivoire	2	0,5	0	0	0	0	1	0,8	0	0	1	1,4	0	0	2	0,5
	405		23		2		124		64		73		165		428	

4.3.3 Suggestion d'actions pour améliorer l'utilisation des produits

En vue d'améliorer l'utilisation des produits, les contribuables ont fait trois principales suggestions. La première qui a été formulée par 43% des contribuables est de « communiquer sur les nouvelles fonctions de la plateforme digitale et les corrections faites ». La seconde suggestion faite par 19% des contribuables est « de rendre la plateforme digitale plus fluide en corrigeant les erreurs ». La troisième suggestion faite par 14% des contribuables est « l'intégration dans la plateforme digitale de nouvelles actions jusque-là non prise en compte ». En outre, 6% des contribuables ont également suggéré « le renforcement des capacités des contribuables sur l'utilisation des produits », comme le montre le graphique 10 ci-après.

Graphique 10 : Proportion des contribuables ayant fait des suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer le niveau d'utilisation de ces produits



Par ailleurs, l'analyse différentielle selon la localisation et le secteur d'activité montre que les principales actions suggérées demeurent celles visées ci –après :

- Communiquer sur les nouvelles fonctions de la plateforme digitale et les corrections faites ;
- Rendre la plateforme digitale plus fluide en corrigeant les erreurs ;
- Intégrer dans la plateforme digitale de nouvelles actions jusque-là non prise en compte.

Quant à la suggestion de renforcer les capacités des contribuables sur l'utilisation des produits, elle est faite par les contribuables localisés à Abidjan et ceux exerçant dans le domaine des services avec respectivement les proportions de 5,9% et 7,9%.

Tableau 11 : Répartition des contribuables par suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer le niveau d'utilisation de ces produits

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Aucune suggestion	72	17,80	4	17,40	0	0,00	19	15,30	9	14,10	14	19,20	34	20,60	76	17,80
Rendre la plateforme digitale plus fluide en corrigeant les erreurs	78	19,30	4	17,40	1	50,00	22	17,70	15	23,40	15	20,50	29	17,60	82	19,20
Intégrer dans la plateforme digitale de nouvelles actions jusque-là non prise en compte	57	14,10	4	17,40	0	0,00	19	15,30	7	10,90	11	15,10	24	14,50	61	14,30
Communiquer sur les nouvelles fonctions de la plateforme digitale et les corrections faites	174	43,00	8	34,80	0	0,00	58	46,80	29	45,30	30	41,10	65	39,40	182	42,50
Renforcer les capacités des contribuables sur l'utilisation des produits	24	5,90	3	13,00	1	50,00	6	4,80	4	6,30	3	4,10	13	7,90	27	6,30
Total	405	100,00	23	100,00	2	100,00	124	100,00	64	100,00	73	100,00	165	100,00	428	100,00

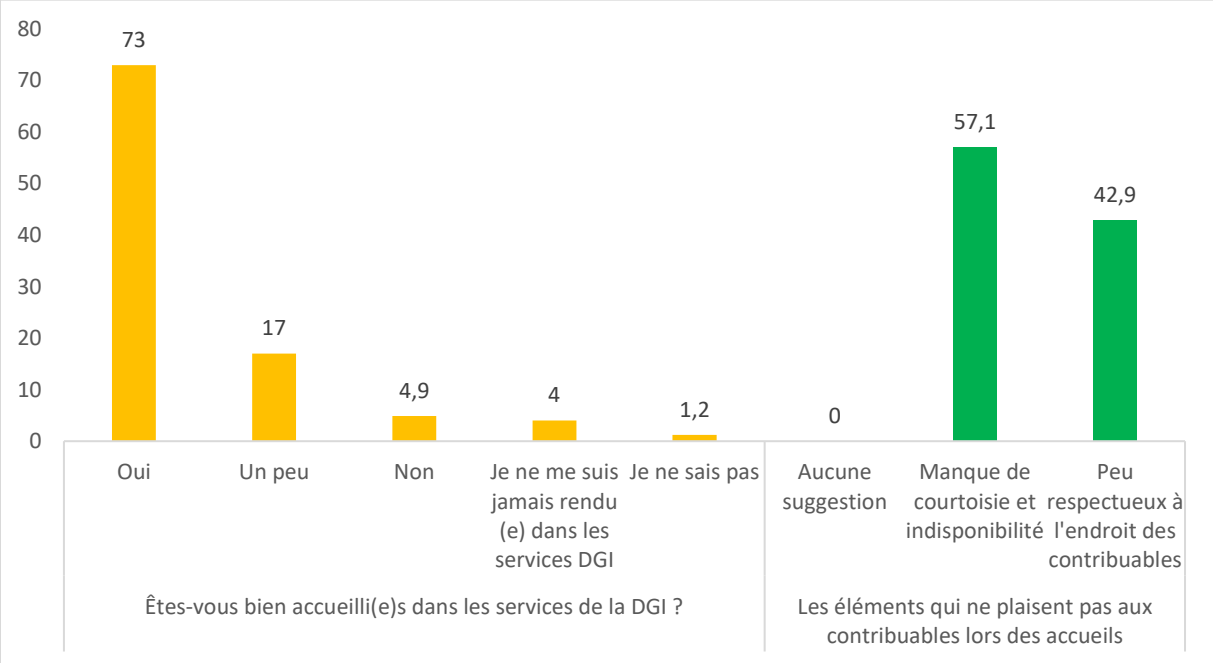
4.4 Accueil des contribuables dans les services

4.4.1 Appréciation des services d'accueil

L'accueil représente la vitrine d'une structure. L'évaluation a recueilli des données sur ce que pensent les contribuables de l'accueil de la DGE. Les données du graphique 11 ci-après indiquent que plus de 7 contribuables sur 10, soit 73% estiment qu'ils sont bien accueillis dans les locaux de la DGE. En outre, 17% des contribuables trouvent qu'ils sont un peu bien accueillis contre 4,9% qui soutiennent qu'ils ne sont pas bien accueillis.

Les raisons données par les 21 contribuables qui ont déclaré ne pas être bien accueillis sont le manque de courtoisie, l'indisponibilité (57,1%) et l'absence de respect à l'endroit des contribuables (42,9%).

Graphique 11 : Appréciation de l'accueil et les suggestions pour améliorer le niveau d'utilisation de ces produits de la DGI



L'analyse des données sur l'accueil met en évidence que dans tous les secteurs d'activités, plus de 70% des contribuables trouvent qu'ils sont bien accueillis. Ceux qui ont donné un avis contraire sont principalement les contribuables du secteur du commerce, des ressources naturelles et des services.

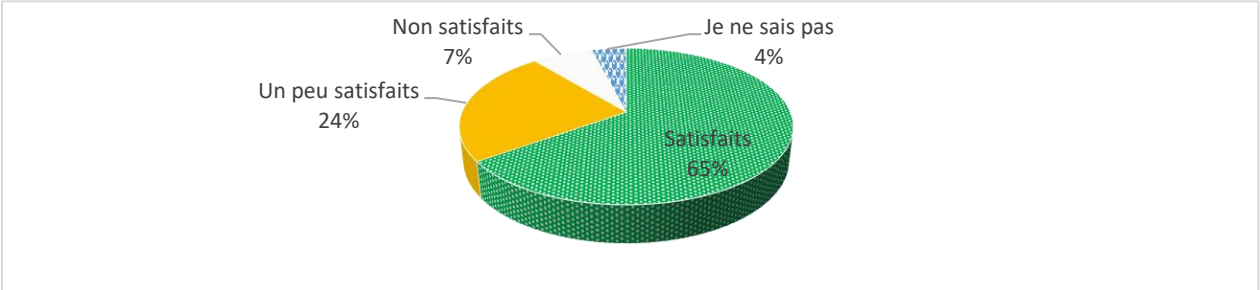
Tableau 12 : Répartition des contribuables selon leur appréciation de l'accueil et les suggestions pour améliorer l'accueil dans les services de la DGI

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Êtes-vous bien accueilli(e)s dans les services de la DGI ?																
Oui	294	72,6	20	87	2	100	89	71,8	52	81,3	51	69,9	120	72,7	314	73
Un peu	68	16,8	3	13	0	0	22	17,7	9	14,1	14	19,2	26	15,8	71	17
Non	21	5,2	0	0	0	0	8	6,5	0	0	5	6,8	8	4,8	21	4,9
Je ne me suis jamais rendu (e) dans les services DGI	17	4,2	0	0	0	0	3	2,4	1	1,6	3	4,1	10	6,1	17	4
Je ne sais pas	5	1,2	0	0	0	0	2	1,6	2	3,1	0	0	1	0,6	5	1,2
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Les éléments qui ne plaisent pas aux contribuables lors des accueils																
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Aucune suggestion	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Manque de courtoisie et indisponibilité	12	57,1	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	75,0	0,0	0,0	1,0	20,0	5,0	62,5	12,0	57,1
Peu respectueux à l'endroit des contribuables	9	42,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	25,0	0,0	0,0	4,0	80,0	3,0	37,5	9,0	42,9
Total	21	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,0	100,0	0,0	0,0	5,0	100,0	8,0	100,0	21,0	100,0

4.4.2 Satisfaction de l'assistance offerte par les agents des services d'accueil

Les contribuables sont satisfaits de l'accueil offert dans les services de la DGE. En effet, comme l'indique le graphique 11 ci-après, 65% des contribuables sont satisfaits de l'accueil qui leur est fait dans les services de la DGE. Toutefois, 7% notent qu'ils ne sont pas satisfaits et 24% déclarent être un peu satisfaits, comme illustré par le graphique 11 ci-après.

Graphique 12 : Satisfaction des contribuables de l'assistance offerte par les agents des services d'accueil



Selon le secteur d'activité et la localisation de l'entreprise, les contribuables sont en majorité satisfaits de l'assistance offerte par les agents des services d'accueil. Les proportions des contribuables qui ont déclaré être satisfaits vont de 62,9% chez les contribuables du secteur du commerce à 67,2% chez ceux de l'industrie.

En ce qui concerne la capacité des services de la DGI à mettre à votre disposition des informations exactes, plus de 80% des contribuables en sont satisfaits. Cette satisfaction concerne autant les contribuables localisés à Abidjan et dans les autres villes. En considérant le secteur d'activité, les tendances restent identiques.

Tableau 13 : Répartition des contribuables selon le niveau de satisfaction par localité et par secteur d'activité

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Quel est votre niveau de satisfaction de la capacité des services de la DGI à mettre à votre disposition des informations exactes ?																
Non Applicable	5	1,2	0	0	0	0	1	0,8	1	1,6	0	0	3	1,8	5	1,2
Très satisfait	66	16,3	3	13	0	0	18	14,5	11	17,2	11	15,1	29	17,6	69	16
Assez satisfait	252	62,2	20	87	2	100	75	60,5	44	68,8	47	64,4	104	63	272	64
Ni satisfait, ni insatisfait	30	7,4	0	0	0	0	10	8,1	7	10,9	5	6,8	8	4,8	30	7
Assez insatisfait	43	10,6	0	0	0	0	17	13,7	1	1,6	9	12,3	16	9,7	43	10
Très insatisfait	9	2,2	0	0	0	0	3	2,4	0	0	1	1,4	5	3	9	2,1
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Êtes-vous satisfait (e) de l'assistance offerte par les agents des services d'accueil ?																
Oui	261	64,4	15	65,2	1	50	78	62,9	43	67,2	47	64,4	107	64,8	276	65
Un peu	95	23,5	6	26,1	1	50	28	22,6	17	26,6	17	23,3	38	23	101	24
Non	31	7,7	1	4,3	0	0	13	10,5	1	1,6	7	9,6	11	6,7	32	7,5
Je ne sais pas	18	4,4	1	4,3	0	0	5	4	3	4,7	2	2,7	9	5,5	19	4,4
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100

4.4.3 : Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer l'accueil à ses services.

Les contribuables ont fait des suggestions afin d'améliorer l'accueil dans les services de la DGE. Ces suggestions sont libellées comme suit :

- Être aimable et à l'écoute du contribuable (15,4%) ;
- Informer le contribuable sur le niveau d'évolution des dossiers (10,7%) ;
- Sensibiliser et former le personnel d'accueil à la courtoisie (7,7%) ;
- Rassurer le contribuable avec des informations correctes (5,1%) ;
- Accélérer le processus de traitement des dossiers (3%).

Toutefois, 57,9% de contribuables n'ont fait aucune suggestion.

Graphique 13 : Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer l'accueil à ses services.

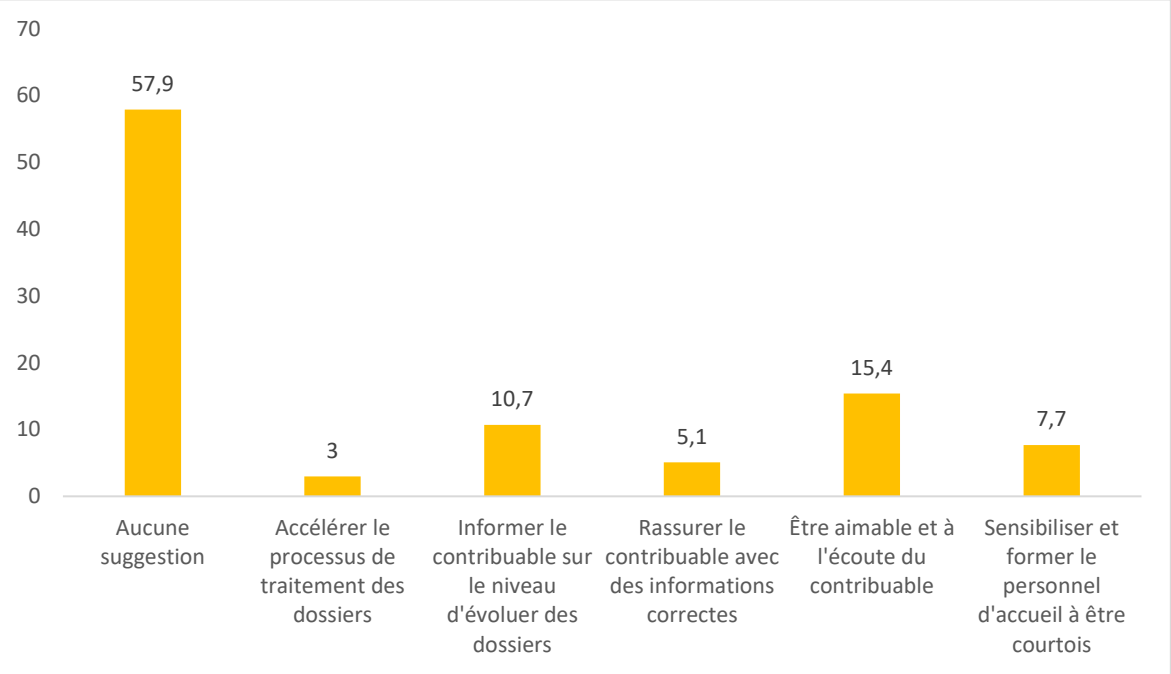


Tableau 14 : Répartition des contribuables par suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer l'accueil à ses services selon la localité et le secteur d'activité.

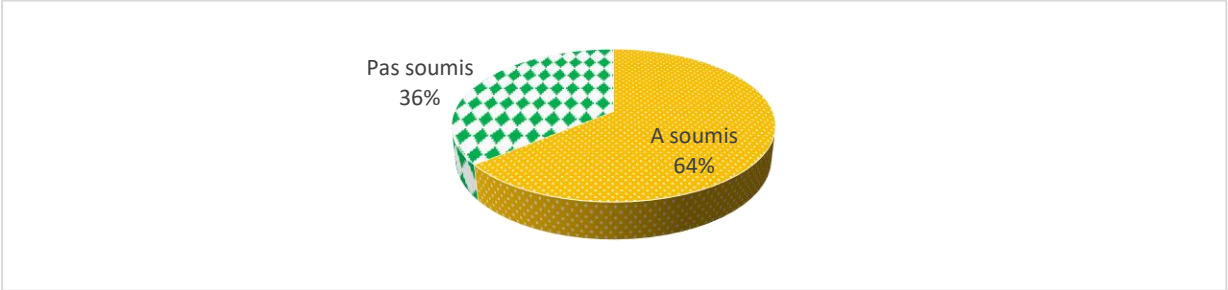
	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Aucune suggestion	234	57,8	14	60,9	0	0,0	69	55,6	42	65,6	39	53,4	98	59,4	248	57,9
Accélérer le processus de traitement des dossiers	11	2,7	2	8,7	1	50,0	4	3,2	0	0,0	2	2,7	6	3,6	13	3,0
Informer le contribuable sur le niveau d'évoluer des dossiers	42	10,4	4	17,4	0	0,0	15	12,1	7	10,9	11	15,1	13	7,9	46	10,7
Rassurer le contribuable avec des informations correctes	21	5,2	1	4,3	1	50,0	10	8,1	0	0,0	5	6,8	6	3,6	22	5,1
Être aimable et à l'écoute du contribuable	65	16,0	1	4,3	0	0,0	17	13,7	9	14,1	11	15,1	29	17,6	66	15,4
Sensibiliser et former le personnel d'accueil à être courtois	32	7,9	1	4,3	0	0,0	9	7,3	6	9,4	5	6,8	13	7,9	33	7,7
Total	405	100,0	23,0	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0

4.5 Ecoute des préoccupations des contribuables

4.5.1 Préoccupations soumises à la DGI

L'écoute des préoccupations des contribuables a été évaluée à travers une série de questions. Ainsi à la question de savoir si le contribuable a soumis une préoccupation à la DGI, 64% ont répondu « Oui ».

Graphique 14 : Proportion de contribuables ayant déjà soumis des préoccupations aux services de la DGI



Ces préoccupations ont été soumises aux services de la DGI plusieurs fois. En effet, l'examen des données du tableau 15 ci-après met en lumière que 48,5% des contribuables ont soumis 1 à 2 fois des préoccupations à la DGI. Et 37,6% ont soumis des préoccupations à la DGE au moins 3 à 10 fois par an. Ces préoccupations ont porté principalement sur les points que sont :

- Demandes d'autres documents administratifs (21,2%) ;
- Erreurs lors des déclarations d'impôts à payer (20,1%) ;
- Difficultés de compréhension de certains textes (17,9%) ;
- Attestation de régularité fiscale (15%) ;
- Problèmes sur la plateforme en ligne (9,5%) ;
- TVA (6,2%).

Tableau 15 : Répartition des contribuables par fréquence de soumission de préoccupations à la DGI selon la localité et le secteur d'activité.

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Avez-vous déjà soumis des préoccupations aux services de la DGI ?																
Oui	259	64,0	15	65,2	2	100,0	77	62,1	49	76,6	43	58,9	103	62,4	274	64,0
Non	146	36,0	8	34,8	0	0,0	47	37,9	15	23,4	30	41,1	62	37,6	154	36,0
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Quelle est la fréquence à laquelle soumettez-vous des préoccupations aux services de la DGI ?																
1-2 fois par an	126	48,6	7	46,7	0	0,0	39	50,6	25	51,0	19	44,2	50	48,5	133	48,5
3-5 fois par an	80	30,9	6	40,0	1	50,0	28	36,4	14	28,6	11	25,6	32	31,1	86	31,4
6-10 fois par an	17	6,6	0	0,0	0	0,0	2	2,6	4	8,2	4	9,3	7	6,8	17	6,2
Plus de 10 fois par an	36	13,9	2	13,3	1	50,0	8	10,4	6	12,2	9	20,9	14	13,6	38	13,9
Total	259	100	15	100	2	100	77	100	49	100	43	100	103	100	274	100

Tableau 16 : Répartition des contribuables par préoccupations soumises à la DGI selon la localité et le secteur d'activité.

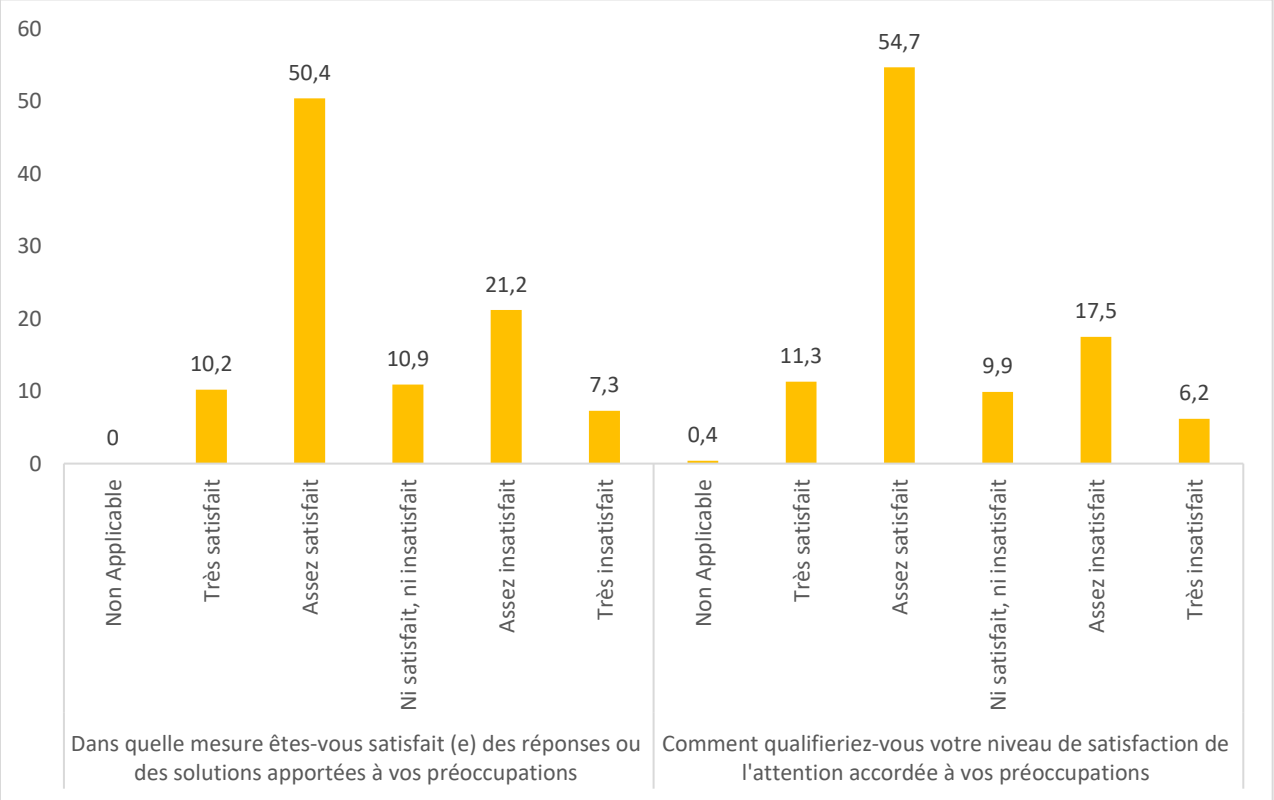
	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Attestation de régularité fiscale	38	14,7	3,0	20,0	0,0	0,00	12,0	15,6	7,0	14,3	9,0	20,9	13,0	12,6	41,0	15,0
Erreurs lors des déclarations d'impôts à payer	52	20,1	3,0	20,0	1,0	50,00	14,0	18,2	8,0	16,3	7,0	16,3	25,0	24,3	55,0	20,1
Contrôles et vérifications	5	1,9	1,0	6,7	0,0	0,00	1,0	1,3	1,0	2,0	2,0	4,7	2,0	1,9	6,0	2,2
Pénalités et impayés	12	4,6	0,0	0,0	0,0	0,00	3,0	3,9	3,0	6,1	0,0	0,0	6,0	5,8	12,0	4,4
Difficultés de compréhension de certains textes	47	18,1	2,0	13,3	1,0	50,00	12,0	15,6	9,0	18,4	10,0	23,3	17,0	16,5	49,0	17,9
Problèmes sur la plateforme en ligne	25	9,7	1,0	6,7	0,0	0,00	10,0	13,0	4,0	8,2	2,0	4,7	10,0	9,7	26,0	9,5
Demandes d'autres documents administratifs	54	20,8	4,0	26,7	0,0	0,00	13,0	16,9	13,0	26,5	10,0	23,3	22,0	21,4	58,0	21,2
TVA	16	6,2	1,0	6,7	0,0	0,00	9,0	11,7	3,0	6,1	2,0	4,7	3,0	2,9	17,0	6,2
Perte de documents	10	3,9	0,0	0,0	0,0	0,00	3,0	3,9	1,0	2,0	1,0	2,3	5,0	4,9	10,0	3,6
Total	**259**	**100,00**	**15,00**	**100,00**	**2,0**	**100,00**	**77,0**	**100,00**	**49,0**	**100,00**	**43,0**	**100,00**	**103,0**	**100,00**	**274,0**	**100,00**

4.5.2 Satisfaction vis-à-vis des réponses données aux préoccupations soumises à la DGI

Face aux préoccupations, les réponses fournies par les agents de la DGI ont donné satisfaction à 60,4% des contribuables. Il s'agit de 10,2% qui sont très satisfaits et 50,4% qui sont assez satisfaits. Toutefois les statistiques du graphique 15 ci-dessous indiquent que 28,5% des contribuables n'ont pas été satisfaits des réponses données à leurs préoccupations.

Pour ce qui est de l'attention accordée aux préoccupations, 66% des contribuables ont déclaré en être satisfaits. En effet, 11,3% et 54,7% des contribuables ont déclaré respectivement être « très satisfaits et assez satisfaits. Cependant, 17,5% et 6,2% ont déclaré respectivement être assez insatisfaits et très insatisfaits comme illustré par le graphique 15 ci-après.

Graphique 15 : satisfaction des usagers des réponses ou des solutions apportées à leurs préoccupations et de l'attention qui leur a été accordée



Par ailleurs par rapport aux éléments évalués, le tableau 17 montres près de deux contribuables sur trois ont reconnu être très satisfaits (10,4%) et assez satisfaits (49,4%) des solutions apportées à leurs préoccupations à Abidjan. Ceux de l'intérieur sont près de trois quarts à être très satisfaits et assez satisfaits. Cela reflète le résultat dans l'ensemble. Aussi faut-il souligner qu'un tiers des contribuables ont exprimé leur insatisfaction à cette question soient 28 ,5%. Il en est de même, pour les proportions de contribuables qui ont déclaré être satisfaits ou insatisfaits par secteur d'activité.

Concernant le niveau de satisfaction face à l'attention accordée à leurs préoccupations, la majorité des contribuables a déclaré être satisfaite, soit 66%. Que ce soit selon la localisation du contribuable et le secteur d'activité, ils sont satisfaits ou assez insatisfaits.

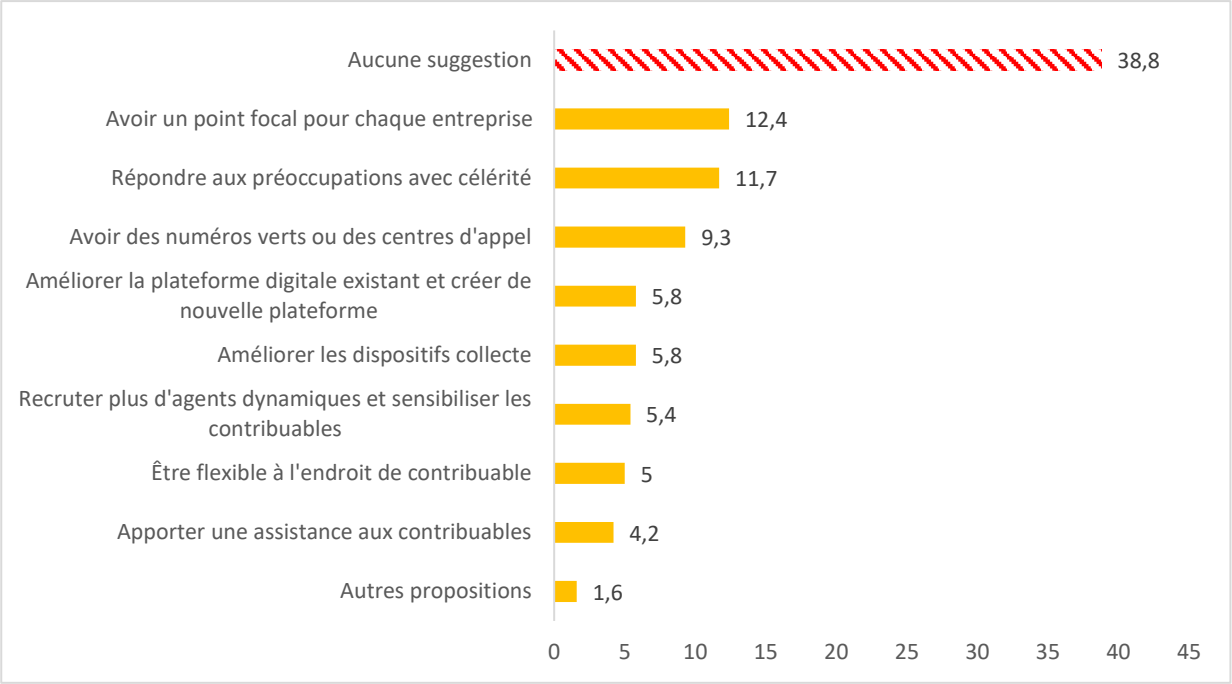
Tableau 17 : Répartition des contribuables par niveau de satisfaction des traitements de leurs préoccupations soumises à la DGI selon la localité et le secteur d'activité.

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) des réponses ou des solutions apportées à vos préoccupations																
Non Applicable	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Très satisfait	27	10,4	1	6,7	0,0	0,0	4	5,2	3	6,1	9	20,9	12	11,7	28	10,2
Assez satisfait	128	49,4	10	66,7	2,0	100,0	41	53,2	23	46,9	23	53,5	49	47,6	138	50,4
Ni satisfait, ni insatisfait	28	10,8	2	13,3	0,0	0,0	9	11,7	10	20,4	2	4,7	9	8,7	30	10,9
Assez insatisfait	57	22,0	1	6,7	0,0	0,0	20	26,0	10	20,4	5	11,6	23	22,3	58	21,2
Très insatisfait	19	7,3	1	6,7	0,0	0,0	3	3,9	3	6,1	4	9,3	10	9,7	20	7,3
Total	259	100	15	100	2,0	100	77	100	49	100	43	100	103	100	274	100
Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction de l'attention accordée à vos préoccupations																
Non Applicable	1	0,4	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	0,4
Très satisfait	30	11,6	1	6,7	0,0	0,0	9	11,7	3	6,1	8	18,6	11	10,7	31	11,3
Assez satisfait	140	54,1	10	66,7	2,0	100,0	41	53,2	27	55,1	24	55,8	56	54,4	150	54,7
Ni satisfait, ni insatisfait	25	9,7	2	13,3	0,0	0,0	6	7,8	8	16,3	3	7,0	10	9,7	27	9,9
Assez insatisfait	47	18,1	1	6,7	0,0	0,0	17	22,1	9	18,4	5	11,6	17	16,5	48	17,5
Très insatisfait	16	6,2	1	6,7	0,0	0,0	4	5,2	2	4,1	3	7,0	8	7,8	17	6,2
Total	259	100	15	100	2	100	77	100	49	100	43	100	103	100	274	100

4.5.3 Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer l'écoute des contribuables

Les contribuables ont fait des propositions pour améliorer leur écoute dans les services de la DGI. Ces propositions sont (i) avoir un point focal pour chaque entreprise (12,4%), (ii) répondre aux préoccupations avec célérité (11,7%), (iii) avoir des numéros verts ou des centres d'appel (9,3%). Les autres actions suggérées sont : (iv) recruter plus d'agents dynamiques et sensibiliser les contribuables et (v) améliorer la plateforme digitale existant et créer de nouvelles plateformes. Toutefois, 38,8% des contribuables n'ont fait aucune proposition.

Graphique 16 : Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer l'écoute des contribuables



De plus l'analyse du tableau 18 ci-après montre que par rapport aux actions suggérées, il n'y a pas une grande différence entre les contribuables localisés à Abidjan et ceux des autres villes. Aussi, Il en est de même lorsque l'analyse se fait par secteur d'activité.

Tableau 18 : Répartition des contribuables par suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer leur écoute selon la localité et le secteur d'activité.

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Être flexible à l'endroit de contribuable	21	5,2	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	7,3	4,0	6,3	3,0	4,1	5,0	3,0	21,0	4,9
Améliorer les dispositifs collecte	24	5,9	1,0	4,3	0,0	0,0	6,0	4,8	4,0	6,3	3,0	4,1	12,0	7,3	25,0	5,8
Recruter plus d'agents dynamiques et sensibiliser les contribuables	22	5,4	1,0	4,3	0,0	0,0	4,0	3,2	1,0	1,6	1,0	1,4	17,0	10,3	23,0	5,4
Améliorer la plateforme digitale existant et créer de nouvelle plateforme	22	5,4	3,0	13,0	1,0	50,0	10,0	8,1	4,0	6,3	5,0	6,8	5,0	3,0	25,0	5,8
Apporter une assistance aux contribuables	16	4,0	2,0	8,7	0,0	0,0	4,0	3,2	2,0	3,1	4,0	5,5	8,0	4,8	18,0	4,2
Avoir des numéros vert ou des centres d'appel	37	9,1	3,0	13,0	1,0	50,0	13,0	10,5	6,0	9,4	8,0	11,0	12,0	7,3	40,0	9,3
Répondre aux préoccupations avec célérité	48	11,9	2,0	8,7	0,0	0,0	12,0	9,7	10,0	15,6	8,0	11,0	20,0	12,1	50,0	11,7
Avoir un point focal pour chaque entreprise	51	12,6	2,0	8,7	0,0	0,0	21,0	16,9	8,0	12,5	7,0	9,6	17,0	10,3	53,0	12,4
Aucune suggestion	160	39,5	6,0	26,1	0,0	0,0	41,0	33,1	24,0	37,5	33,0	45,2	68,0	41,2	166,0	38,8
Autres propositions	4	1,0	3,0	13,0	0,0	0,0	4,0	3,2	1,0	1,6	1,0	1,4	1,0	0,6	7,0	1,6
Total	405	100,0	23,0	100,00	2,0	100,0	124,0	100,0	64,0	100,0	73,0	100,00	165,0	100,00	428,0	100,0

4.6 Orientation des contribuables selon le besoin exprimé

L'avis des contribuables a été recueilli sur les prestations de la DGI relatives aux orientations données aux contribuables selon le besoin exprimé. Cet avis concerne les points tels que la « facilité à trouver les coordonnées du service qu'ils souhaitent le contacter », la « facilité à joindre un agent par téléphone aux heures de travail (7h30 – 12h 30 et 13h30-16h30) », la « facilité à identifier un interlocuteur pour traiter une demande », la « courtoisie et l'amabilité des agents », « la capacité des agents à comprendre leurs besoins », « la clarté des réponses apportées par les agents », la « célérité dans de la prise en charge des demandes » et la « rapidité avec laquelle les demandes sont traitées ».

Dans l'ensemble plus de 60% des contribuables sont satisfaits des lignes de prestation ci-dessus citées. Le niveau de satisfaction le plus élevé est relatif à la courtoisie et l'amabilité des agents avec une proportion de 85,8%. Le second point qui a donné plus de satisfaction est la capacité des agents à comprendre les besoins des contribuables avec 80,2% des contribuables qui en sont satisfaits. Quant à la clarté des réponses apportées par les agents, 77,5% des contribuables en sont satisfaits.

Toutefois les niveaux d'insatisfaction les plus importants ont été observés en ce qui concerne la facilité à trouver les coordonnées d'un service à contacter (22,2%), de joindre un agent par téléphone aux heures de travail (7h30 – 12h 30 et 13h30-16h30) (21%), et à identifier un interlocuteur pour traiter une demande (19,4%).

Graphique 17 : Satisfaction des contribuables par rapport à quelques prestations de la DGI

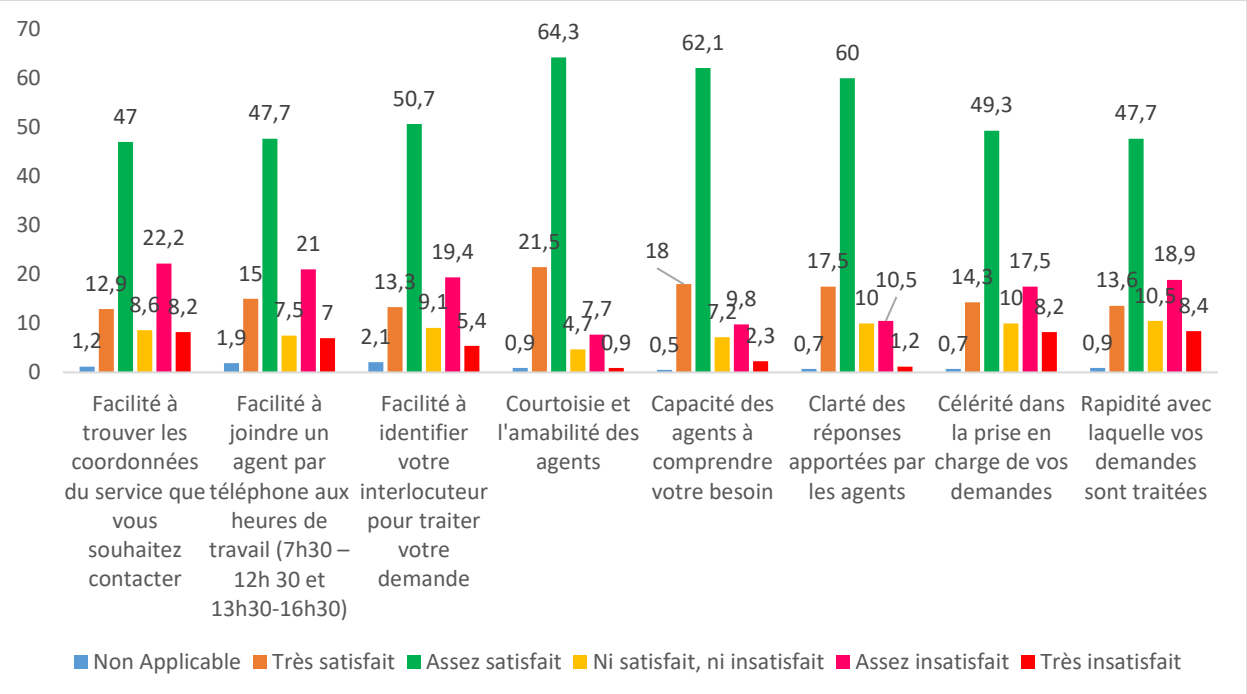


Tableau 19 : Satisfaction des contribuables par rapport à quelques prestations de la DGI selon la localité et le secteur d'activité

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Facilité à trouver les coordonnées du service que vous souhaitez contacter																
Non Applicable	4	1,0	1	4,3	0	0,0	1	0,8	0	0,0	3	4,1	1	0,6	5	1,2
Très satisfait	53	13,1	2	8,7	0	0,0	10	8,1	3	4,7	12	16,4	30	18,2	55	12,9
Assez satisfait	195	48,1	6	26,1	0	0,0	63	50,8	34	53,1	35	47,9	69	41,8	201	47,0
Ni satisfait, ni insatisfait	32	7,9	5	21,7	0	0,0	15	12,1	8	12,5	7	9,6	7	4,2	37	8,6
Assez insatisfait	87	21,5	8	34,8	2	100,0	29	23,4	14	21,9	10	13,7	40	24,2	95	22,2
Très insatisfait	34	8,4	1	4,3	0	0,0	6	4,8	5	7,8	6	8,2	18	10,9	35	8,2
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0
Facilité à joindre un agent par téléphone aux heures de travail (7h30 – 12h 30 et 13h30-16h30)																
Non Applicable	7	1,7	1	4,3	0	0,0	2	1,6	0	0,0	2	2,7	4	2,4	8	1,9
Très satisfait	63	15,6	1	4,3	0	0,0	12	9,7	4	6,3	15	20,5	33	20,0	64	15,0
Assez satisfait	194	47,9	10	43,5	0	0,0	65	52,4	36	56,3	39	53,4	64	38,8	204	47,7
Ni satisfait, ni insatisfait	30	7,4	2	8,7	0	0,0	12	9,7	6	9,4	5	6,8	9	5,5	32	7,5
Assez insatisfait	81	20,0	9	39,1	2	100,0	31	25,0	14	21,9	9	12,3	34	20,6	90	21,0
Très insatisfait	30	7,4	0	0,0	0	0,0	2	1,6	4	6,3	3	4,1	21	12,7	30	7,0
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0
Facilité à identifier votre interlocuteur pour traiter votre demande																
Non Applicable	8	2,0	1	4,3	0	0,0	3	2,4	1	1,6	1	1,4	4	2,4	9	2,1
Très satisfait	54	13,3	3	13,0	0	0,0	12	9,7	5	7,8	10	13,7	30	18,2	57	13,3
Assez satisfait	207	51,1	10	43,5	1	50,0	69	55,6	32	50,0	44	60,3	71	43,0	217	50,7
Ni satisfait, ni insatisfait	35	8,6	4	17,4	0	0,0	15	12,1	9	14,1	6	8,2	9	5,5	39	9,1
Assez insatisfait	78	19,3	5	21,7	1	50,0	25	20,2	14	21,9	10	13,7	33	20,0	83	19,4
Très insatisfait	23	5,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	4,7	2	2,7	18	10,9	23	5,4
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0
Courtoisie et l'amabilité des agents																
Non Applicable	4	1,0	0	0,0	0	0,0	3	2,4	0	0,0	0	0,0	1	0,6	4	0,9
Très satisfait	90	22,2	2	8,7	0	0,0	24	19,4	9	14,1	17	23,3	42	25,5	92	21,5
Assez satisfait	257	63,5	18	78,3	1	50,0	81	65,3	47	73,4	46	63,0	100	60,6	275	64,3
Ni satisfait, ni insatisfait	19	4,7	1	4,3	1	50,0	5	4,0	5	7,8	2	2,7	7	4,2	20	4,7
Assez insatisfait	31	7,7	2	8,7	0	0,0	9	7,3	3	4,7	7	9,6	14	8,5	33	7,7
Très insatisfait	4	1,0	0	0,0	0	0,0	2	1,6	0	0,0	1	1,4	1	0,6	4	0,9
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0

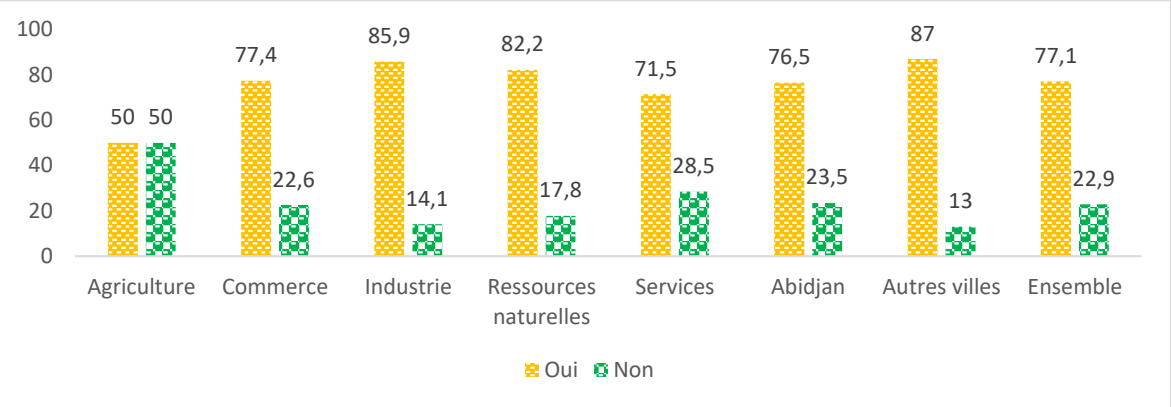
	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Capacité des agents à comprendre votre besoin																
Non Applicable	2	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0	0	0,0	1	0,6	2	0,5
Très satisfait	75	18,5	2	8,7	0	0,0	18	14,5	6	9,4	19	26,0	34	20,6	77	18,0
Assez satisfait	251	62,0	15	65,2	1	50,0	86	69,4	43	67,2	39	53,4	97	58,8	266	62,1
Ni satisfait, ni insatisfait	28	6,9	3	13,0	1	50,0	7	5,6	6	9,4	5	6,8	12	7,3	31	7,2
Assez insatisfait	39	9,6	3	13,0	0	0,0	10	8,1	9	14,1	8	11,0	15	9,1	42	9,8
Très insatisfait	10	2,5	0	0,0	0	0,0	2	1,6	0	0,0	2	2,7	6	3,6	10	2,3
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0
Clarté des réponses apportées par les agents																
Non Applicable	3	0,7	0	0,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0	0	0,0	2	1,2	3	0,7
Très satisfait	74	18,3	1	4,3	0	0,0	14	11,3	7	10,9	16	21,9	38	23,0	75	17,5
Assez satisfait	241	59,5	16	69,6	1	50,0	84	67,7	41	64,1	43	58,9	88	53,3	257	60,0
Ni satisfait, ni insatisfait	41	10,1	2	8,7	0	0,0	14	11,3	7	10,9	4	5,5	18	10,9	43	10,0
Assez insatisfait	41	10,1	4	17,4	1	50,0	9	7,3	9	14,1	9	12,3	17	10,3	45	10,5
Très insatisfait	5	1,2	0	0,0	0	0,0	2	1,6	0	0,0	1	1,4	2	1,2	5	1,2
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0
Célérité dans la prise en charge de vos demandes																
Non Applicable	3	0,7	0	0,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0	0	0,0	2	1,2	3	0,7
Très satisfait	60	14,8	1	4,3	0	0,0	14	11,3	5	7,8	9	12,3	33	20,0	61	14,3
Assez satisfait	196	48,4	15	65,2	0	0,0	64	51,6	31	48,4	39	53,4	77	46,7	211	49,3
Ni satisfait, ni insatisfait	41	10,1	2	8,7	0	0,0	15	12,1	11	17,2	5	6,8	12	7,3	43	10,0
Assez insatisfait	70	17,3	5	21,7	2	100,0	19	15,3	11	17,2	15	20,5	28	17,0	75	17,5
Très insatisfait	35	8,6	0	0,0	0	0,0	11	8,9	6	9,4	5	6,8	13	7,9	35	8,2
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0
Rapidité avec laquelle vos demandes sont traitées																
Non Applicable	4	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0	0	0,0	3	1,8	4	0,9
Très satisfait	56	13,8	2	8,7	0	0,0	13	10,5	5	7,8	11	15,1	29	17,6	58	13,6
Assez satisfait	191	47,2	13	56,5	1	50,0	65	52,4	27	42,2	33	45,2	78	47,3	204	47,7
Ni satisfait, ni insatisfait	42	10,4	3	13,0	0	0,0	12	9,7	15	23,4	9	12,3	9	5,5	45	10,5
Assez insatisfait	76	18,8	5	21,7	1	50,0	21	16,9	11	17,2	13	17,8	35	21,2	81	18,9
Très insatisfait	36	8,9	0	0,0	0	0,0	12	9,7	6	9,4	7	9,6	11	6,7	36	8,4
Total	405	100,0	23	100,0	2	100,0	124	100,0	64	100,0	73	100,0	165	100,0	428	100,0

4.7 Délai de délivrance d'actes administratifs

4.7.1 Demande d'actes administratifs

Dans l'ensemble, 77,1% des contribuables ont fait une demande d'un acte administratif. Cette proportion est de 76,5% à Abidjan et de 87% dans les autres villes. Selon le secteur d'activité, les secteurs de l'industrie et des ressources naturelles avec respectivement 85,9% et 82,2% ont les proportions les plus élevées de demandes d'actes administratifs. Comme l'illustre le graphique 18 ci-après.

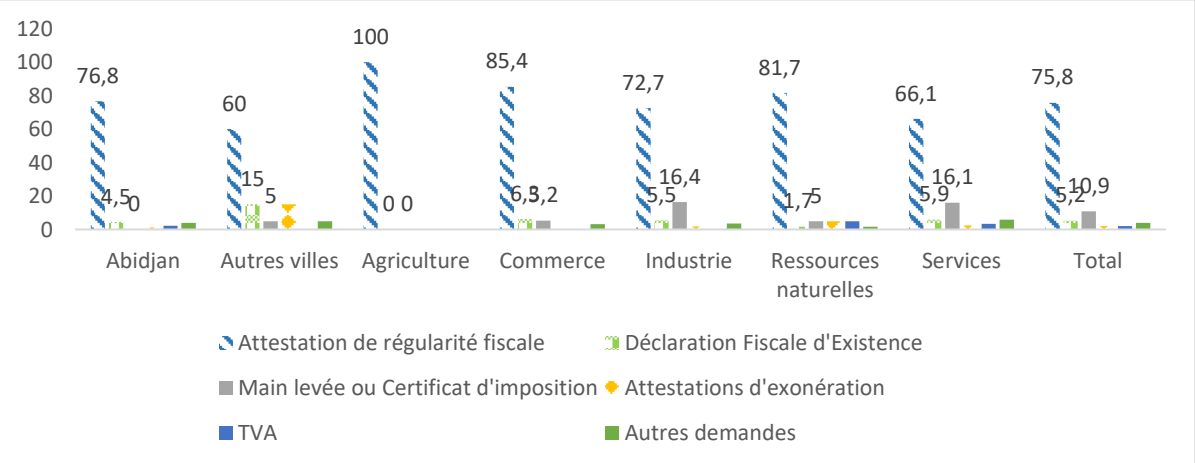
Graphique 18 : Formulation de demande pour l'établissement d'actes administratifs au cours des 12 derniers mois



Les données du graphique 19 montrent que l'Attestation de Régularité Fiscale est le principal document demandé par les contribuables avec une proportion de 75,8%. En ce qui concerne la main levée ou le certificat d'imposition et la déclaration fiscale d'existence la proportion des contribuables qui ont fait la demande est respectivement de 10,9% et 5,2%.

Ce constat est aussi vrai lorsque l'analyse se fait selon la localisation de l'entreprise ou selon le secteur d'activité. En effet, les proportions de demandes d'Attestation de Régularité Fiscale évoluent de 66,1% pour les entreprises du secteur des services à 85,4% pour le secteur du commerce.

Graphique 19 : Dernier acte administratif demandé par les contribuables au cours des 12 derniers mois



4.7.2 Délais de livraison et niveaux de satisfaction

De manière générale la durée délivrance des actes administratifs varie. En effet, les données du tableau 20 ci-après indiquent que les derniers actes demandés ont été délivrés après 15 jours ou plus chez 32,7% des contribuables. De plus 31,8% et 15,5% des contribuables, les actes demandés ont été livrés respectivement dans un délai de 4 à 6 jours et de 7 à 14 jours. L'analyse selon le secteur d'activité met en évidence que les proportions sont croissantes lors que les durées augmentent principalement pour les secteurs des services, des ressources naturelles et de l'industrie. Chez les contribuables du secteur du commerce, les durées de délivrance des actes administratifs restent variables. Les proportions sont de 26,0% pour 15 jours ou plus, 34,4% pour 7 à 14 jours, 19,8% pour 4 à 6 jours et 19,8% pour 1à 3 jours.

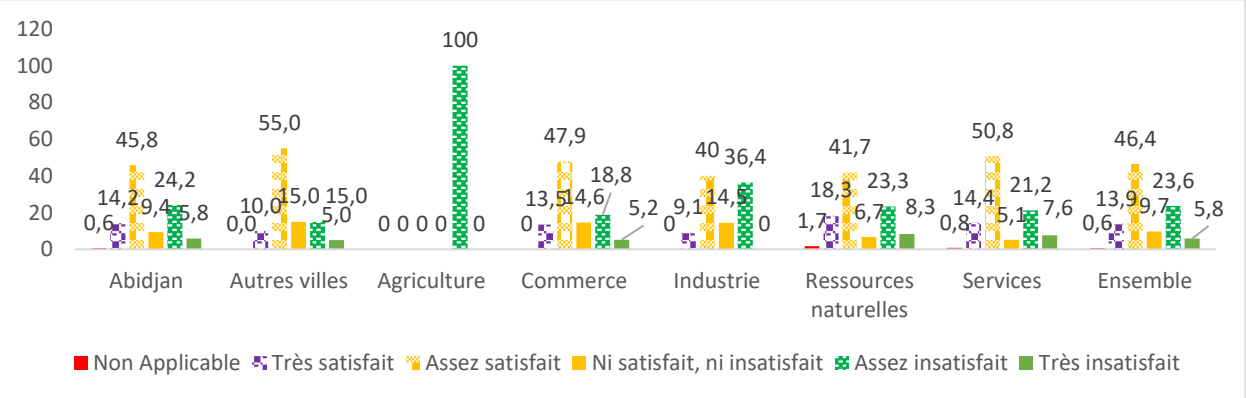
Tableau 20 : Répartition des contribuables par durée de délivrance du dernier acte administratif selon la localité et le secteur d'activité

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Durée de délivrance de l'acte administratif																
1-3 jours	61	19,7	5	25,0	0	0,0	19	19,8	9	16,4	12	20	26	22	66	20
4-6 jours	46	14,8	5	25,0	0	0,0	19	19,8	5	9,1	7	11,7	20	16,9	51	15,5
7-14 jours	102	32,9	3	15,0	0	0,0	33	34,4	20	36,4	17	28,3	35	29,7	105	31,8
15 jours ou plus	101	32,6	7	35,0	1	100,0	25	26,0	21	38,2	24	40	37	31,4	108	32,7
Total	310	100	20	100,0	1	100,0	96	100	55	100	60	100	118	100	330	100

Dans l'ensemble, 60,3% des contribuables sont satisfaits du délai de délivrance des derniers actes administratifs demandés. Selon les secteurs d'activités, les niveaux de satisfaction observés sont plus élevés chez les contribuables des secteurs du commerce, des ressources naturelles et ceux des services avec respectivement les proportions de 60,4%, 60% et 65,2%.

Toutefois, 29,4% des contribuables ne sont pas satisfaits du dernier acte administratif demandé d'une manière générale. En regardant sous l'angle des secteurs d'activités, les proportions d'insatisfaction les plus élevées sont du côté des contribuables du secteur de l'industrie, du secteur des ressources naturelles et des services avec respectivement 36,4%, 31,6% et 28,8% comme illustré par le graphique 17 ci-après :

Graphique 20 : Répartition des contribuables par niveau de satisfaction du dernier acte administratif selon la localité et le secteur d'activité

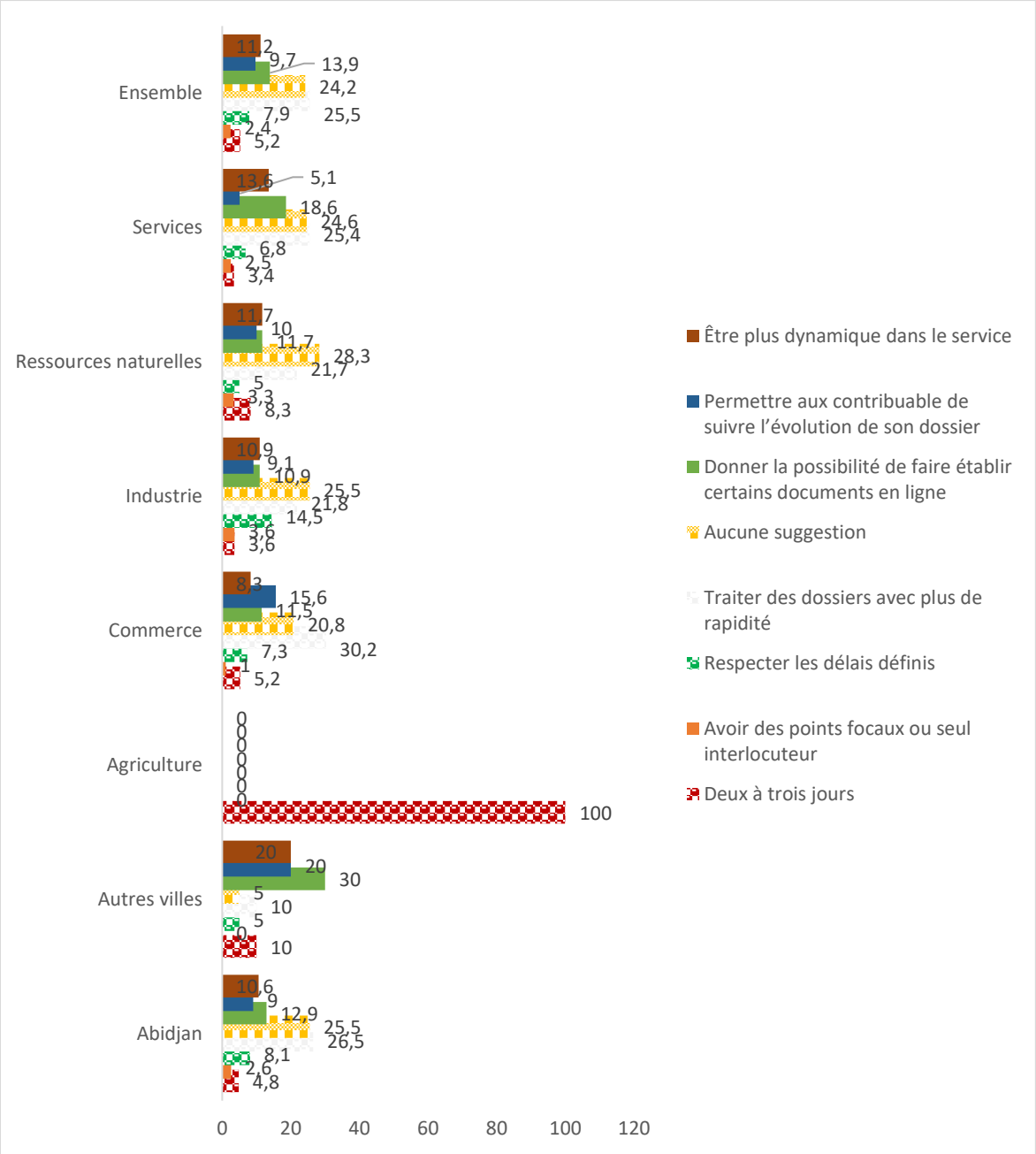


4.7.3 Suggestions à l'endroit de la DGI

L'amélioration du niveau de satisfaction des contribuables sur les délais de délivrance passe en partie par la prise en compte des actions qu'ils proposent sur la question. Ainsi, a-t-il été demandé aux contribuables de proposer des actions à l'endroit de la DGI pour améliorer les délais de délivrance des actes administratifs. Les résultats montrent que l'action proposée par la majorité des contribuables est le « traitement des dossiers avec plus de rapidité ». Cette action a été proposée par 25,5% des contribuables. Cette proposition reste toujours en tête lors que l'analyse est faite selon le secteur d'activité et la localisation de l'entreprise.

En outre, les contribuables souhaitent que la possibilité soit donnée de faire établir certains documents en ligne. Cette proposition est faite par 13,9% des contribuables dans l'ensemble. Selon le secteur d'activité, cette proposition a été identifiée par une part importante des contribuables exerçant dans le secteur des services ; soient 18,6%. Chez les contribuables du secteur du commerce la seconde proposition est de donner la possibilité de faire établir certains documents en ligne, comme l'indique le graphique 18 ci-après :

Graphique 21 : Suggestion d'action à l'endroit de la DGI pour améliorer les délais de délivrance des actes administratifs



4.8 Communication sur les droits et obligations du contribuable

La communication est un ensemble d'actions qui a pour but de diffuser ou de passer une ou des informations auprès d'un groupe cible. Dans le cas de cette étude, les contribuables ont été questionnés sur la communication axée sur leurs droits et obligations fiscaux, la fréquence et la satisfaction vis-à-vis des relances effectuées par les services de la DGI.

4.8.1 Communication sur les obligations des entreprises

Les répondants des entreprises sélectionnées ont été interrogés sur la procédure de rappel de leurs obligations fiscales, la fréquence de ce rappel et la satisfaction vis-à-vis de ce rappel effectué par les services de la DGI au cours des douze derniers mois. Dans l'ensemble, un peu moins de la moitié des interviewés ont répondu par l'affirmative, soit 44,6%. Selon la

localisation des entreprises, celles qui sont à Abidjan ont été plus contactées dans le cadre du rappel de leurs obligations fiscales que celles de l'intérieur du pays ; soit respectivement 44,9% contre 39,1%. Selon le secteur d'activité, les entreprises exerçant dans le commerce et les ressources naturelles ont été plus notifiées que les autres ; soit 51,6% et 50,7%. Aussi faut-il relever que des deux entreprises dans le domaine de l'agriculture, aucune n'a reçu de notification au cours de l'année précédente.

Parmi ces entreprises notifiées, la majorité l'a été une ou deux fois au cours de l'année, soit 48.7%. Le constat est le même pour les structures selon la localisation et le secteur d'activité.

Relativement à la satisfaction, la majorité des structures a déclaré être assez satisfaite et très satisfaite soit 50,8% et 29,8%. En effet, huit entreprises sur dix sont satisfaites des services de la DGI en la matière, soit 80,6%. Au regard de la localisation des structures, huit entreprises notifiées sur dix (80,2%) ont déclaré être satisfaites quant aux rappels du respect de leurs obligations fiscales dans la ville d'Abidjan, tandis que ce niveau de satisfaction est de huit entreprises sur neuf dans les autres villes. Par ailleurs, les entreprises notifiées issues des secteurs d'activités ressources naturelles et industries sont celles qui ont des niveaux de satisfaction les plus élevés par rapport aux entreprises, soit 86,5% et 86,4%.

Tableau 21 : Répartition des contribuables selon la communication sur les obligations

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Avez-vous été relancé (e) par les services de la DGI au cours des douze derniers mois pour vous rappeler vos obligations fiscales ?																
Oui	182	44,9	9	39,1	0	0,0	64	51,6	22	34,4	37	50,7	68	41,2	191	44,6
Non	223	55,1	14	60,9	2	100,0	60	48,4	42	65,6	36	49,3	97	58,8	237	55,4
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Combien de fois cela s'est-il passé au cours des douze derniers mois ?																
1-2 fois	87	47,8	6	66,7	0	0,0	35	54,7	8	36,4	19	51,4	31	45,6	93	48,7
3-5 fois	40	22,0	1	11,1	0	0,0	16	25,0	6	27,3	8	21,6	11	16,2	41	21,5
6 fois ou plus	55	30,2	2	22,2	0	0,0	13	20,3	8	36,4	10	27,0	26	38,2	57	29,8
Total	182	100	9	100	0	0	64	100	22	100	37	100	68	100	191	100
Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction quant au rappel du respect des obligations fiscales ?																
Non-Applicable	5	2,7	0	0,0	0	0,0	1	1,6	1	4,5	0	0,0	3	4,4	5	2,6
Très satisfait	52	28,6	5	55,6	0	0,0	15	23,4	8	36,4	13	35,1	21	30,9	57	29,8
Assez satisfait	94	51,6	3	33,3	0	0,0	33	51,6	11	50,0	19	51,4	34	50,0	97	50,8
Ni satisfait, ni insatisfait	8	4,4	1	11,1	0	0,0	4	6,3	0	0,0	2	5,4	3	4,4	9	4,7
Assez insatisfait	18	9,9	0	0,0	0	0,0	10	15,6	2	9,1	2	5,4	4	5,9	18	9,4
Très insatisfait	5	2,7	0	0,0	0	0,0	1	1,6	0	0,0	1	2,7	3	4,4	5	2,6
Total	182	100	9	100	0	0	64	100	22	100	37	100	68	100	191	100

La Direction générale des Impôts en Côte d'Ivoire utilise plusieurs canaux pour communiquer avec ses clients. Au cours de l'étude, il a été demandé aux entreprises les canaux qu'elles utilisent pour connaitre leurs droits en tant que contribuable. Le canal le plus utilisé est le site internet de la DGI. En effet, 68,2% des structures ont déclaré utiliser ce canal. Certaines structures utilisent, soit les services d'un cabinet comptable (27,8%), soit les services d'un expert en fiscalité (26,9%) ; soit l'émission télévisée « Impôt et vous » (12,9%). Le déjeuner-presse avec des agents des impôts, les campagnes de sensibilisation et la presse écrite sont les canaux les moins utilisés par les entreprises pour connaitre leur droit entant que contribuable, soit respectivement 2,1% ; 5,8% et 6,5%. La tendance observée au niveau général est la même lorsqu'on considère la localisation et le secteur d'activité.

Tableau 22 : répartition des contribuables selon les moyens de communication utilisés pour connaitre leurs droits

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Site internet de la DGI ;	278	68,6	14	60,9	0	0	86	69,4	42	65,6	49	67,1	115	69,7	292	68,2
Émission télévisée « Impôt et vous »;	53	13,1	2	8,7	0	0	18	14,5	6	9,4	7	9,6	24	14,5	55	12,9
Campagne de sensibilisation ;	25	6,2	0	0	0	0	6	4,8	1	1,6	4	5,5	14	8,5	25	5,8
Presse-café avec des agents des impôts	9	2,2	0	0	0	0	4	3,2	2	3,1	1	1,4	2	1,2	9	2,1
Presse écrite	27	6,7	1	4,3	0	0	12	9,7	0	0	4	5,5	12	7,3	28	6,5
Services d'un Cabinet Comptable	114	28,1	5	21,7	0	0	37	29,8	10	15,6	28	38,4	44	26,7	119	27,8
Services d'un Expert (e) en fiscalité	112	27,7	3	13	1	50	40	32,3	11	17,2	14	19,2	49	29,7	115	26,9
Autres à préciser	154	38	16	69,6	1	50	47	37,9	38	59,4	29	39,7	55	33,3	170	39,7
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100

4.8.2 Communication sur les droits des contribuables

Pour la communication sur les droits des contribuables, une série de questions a été posée aux structures concernées par l'enquête.

Premièrement, il s'agissait de demander aux structures si elles ont été contactées par les services de la DGI pour un ou des entretiens sur le civisme fiscal. En général, ce pourcentage est très faible car seulement 4% des interviewés ont répondu par l'affirmative. Ce pourcentage est pratiquement le même dans la ville d'Abidjan (4,2%) Dans les autres villes aucune entreprise n'a été contactée pour des entretiens sur le civisme fiscal. Lorsqu'on considère le secteur d'activité, les structures du secteur de l'industrie ont été les plus contactées (6,3%).

La seconde question a porté sur la fréquence des communications sur les droits des contribuables. Parmi les 17 structures qui ont été contactées par les services de la DGI, douze entreprises ont déclarés avoir été contactées entre 1-2 fois (70,6%), quatre d'entre elles ont été contactées entre 4-5 fois (23,5%) et une entreprise a été contactée 6 fois (5,9%) au cours de l'année précédente. Les entreprises exerçant dans le secteur d'activité services sont celles qui ont le plus déclaré une fréquence de communication de 1-2 fois (85,7%).

Plus de huit de ces entreprises sur dix ont déclaré être satisfaites par cette prestation des services de la DGI, soit 82,3% (52,9% assez satisfaites ou 29,4% très satisfaites). Aussi faut-il noter qu'une entreprise sur dix avait une satisfaction mitigée ; soit 11,8%.

Tableau 23 : Répartition des contribuables selon la communication sur les droits des contribuables

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Avez-vous été contacté (e) par les services de la DGI au cours des douze derniers mois pour vous entretenir sur le civisme fiscal en tant que contribuables ?																
Oui	17	4,2	0	0,0	0	0,0	5	4,0	4	6,3	1	1,4	7	4,2	17	4,0
Non	388	95,8	23	100,0	2	100,0	119	96,0	60	93,8	72	98,6	158	95,8	411	96,0
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Fréquence communication des droits des contribuables																
1-2 fois	12	70,6	0	0,0	0	0,0	3	60,0	3	75,0	0	0,0	6	85,7	12	70,6
3-5 fois	4	23,5	0	0,0	0	0,0	1	20,0	1	25,0	1	100,0	1	14,3	4	23,5
6 fois	1	5,9	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,9
Total	17	100	0	0	0	0	5	100	4	100	1	100	7	100	17	100
Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction quant au rappel de vos droits en tant que contribuable																
Très satisfait	5	29,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	50,0	1	100,0	2	28,6	5	29,4
Assez satisfait	9	52,9	0	0,0	0	0,0	5	100,0	1	25,0	0	0,0	3	42,9	9	52,9
Ni satisfait, ni insatisfait	2	11,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	1	14,3	2	11,8
Assez insatisfait	1	5,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	14,3	1	5,9
Très insatisfait	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	17	100	0	0	0	0	5	100	4	100	1	100	7	100	17	100

Au cours des entretiens, les entreprises ont été invitées à faire des suggestions aux services de la DGI afin d'améliorer la communication sur les droits et obligations du contribuable. La sensibilisation et la formation des contribuables sur leurs droits et obligations a été la suggestion majoritaire évoquée par 33% les contribuables. Ces contribuables trouvent qu'ils ont des lacunes en la matière et qu'il est du devoir des services de la DGI de les en informer. Ils recommandent aussi que le programme de sensibilisation et de formation se fasse fréquemment à une périodicité bien définie. En outre, une plus grande proximité par une communication constante entre les agents de la DGI et les contribuables a été mentionnée comme un élément essentiel pour améliorer la communication sur les droits et obligations par 21% des entreprises interrogées. Par ailleurs, il faut souligner le fait que 33% des structures n'ont présenté aucune suggestion.

Tableau 24 : Répartition des contribuables selon leurs suggestions à la DGI pour améliorer la communication sur les droits et obligations du contribuable

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Organiser des séances de sensibilisation et de formation des contribuables sur leurs droits et obligations requérants	119	33	6	32	0	0	35	33	27	47	22	32	41	28	125	33
Avoir une proximité entre les agents de la DGI et les contribuables par une communication constante	75	21	4	21	1	100	23	21	9	16	13	19	33	22	79	21
Améliorer et intensifier la diffusion de l'émission Impôt et Vous	5	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	3	5	1
Rendre la plateforme de la DGI plus accessible, la mettre à jour régulièrement et y ajouter une rubrique informations	25	7	3	16	0	0	9	8	3	5	5	7	11	7	28	7
Aucune	121	33	6	32	0	0	36	34	15	26	26	38	50	34	127	33
Autres	17	5	0	0	0	0	3	3	4	7	2	3	8	5	17	4
Total	362	100	19	100	1	100	107	100	58	100	68	100	147	100	381	100

4.9. Actions en recouvrement et contrôle fiscal

Le recouvrement de l'impôt est défini comme l'ensemble des procédures et opérations assurant concrètement le paiement des impôts. C'est un mécanisme enclenché par les services de la DGI afin de permettre aux entreprises de payer les impôts dus. Au cours de la collecte des données 38,6% des entreprises sélectionnées ont déclaré avoir été en recouvrement au cours de l'année précédente. Ces entreprises en recouvrement sont localisées pour la plupart dans la ville d'Abidjan (38,8%). Elles exercent dans les secteurs d'activités liés au commence (43,5%), au service (38,2%), à l'industrie (35,9%) ou aux ressources naturelles (32,9%). Quant à la satisfaction du processus de recouvrement, seulement 49,1% des entreprises ayant connu cette situation ont, marqué leur satisfaction. Cependant, il faut noter qu'à peu près trois contribuables sur huit ont déclaré leur insatisfaction pour cette procédure ; soit 37,6% (29,1% assez insatisfaits et 8,5% très insatisfaits). Par ailleurs, 50,3% des entreprises localisées à Abidjan, ont marqué leur satisfaction (très satisfaites et assez satisfaites) vis-à-vis de la procédure de recouvrement ainsi que celles qui exercent dans les ressources naturelles (54,1%), dans l'industrie (52,2%) et dans le commerce (50%).

Le contrôle fiscal consiste à vérifier la véracité des informations transmises par les contribuables lors de la déclaration des impôts. Lors de cette étude, les structures ont été interrogées sur la question de savoir s'ils ont fait objet d'un contrôle fiscal au cours des douze derniers mois. 67,3% des entreprises interrogées ont déclaré avoir fait l'objet de contrôle fiscal au cours de l'année précédente. Parmi ces entreprises, 67,7% sont localisées à Abidjan contre 60,9% situées dans les autres villes. Au niveau des secteurs d'activités, les contrôles fiscaux ont largement été effectués dans les entreprises liées aux commerces (74,2%) et aux ressources naturelles (71,2%). Parmi les entreprises qui ont bénéficié des vérifications fiscales, deux entreprises sur trois ont exprimé leur satisfaction en rapport avec les réponses que les agents vérificateurs ont apporté à leurs questions ; soit 7,7% (54,9% assez satisfaits et 12,8% très satisfaits).

Tableau 25 : répartition des contribuables selon les actions en recouvrement et contrôle fiscal

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Votre entreprise a-t-elle été en recouvrement au cours des 12 derniers mois ?																
Oui	157	38,8	8	34,8	1	50,0	54	43,5	23	35,9	24	32,9	63	38,2	165	38,6
Non	248	61,2	15	65,2	1	50,0	70	56,5	41	64,1	49	67,1	102	61,8	263	61,4
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction quant aux procédures de recouvrement ?																
Non Applicable	3	1,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	4,3	0	0,0	2	3,2	3	1,8
Très satisfait	9	5,7	0	0,0	0	0,0	2	3,7	0	0,0	2	8,3	5	7,9	9	5,5
Assez satisfait	70	44,6	2	25,0	0	0,0	25	46,3	12	52,2	11	45,8	24	38,1	72	43,6
Ni satisfait, ni insatisfait	19	12,1	0	0,0	0	0,0	9	16,7	5	21,7	3	12,5	2	3,2	19	11,5
Assez insatisfait	43	27,4	5	62,5	1	100,0	15	27,8	5	21,7	7	29,2	20	31,7	48	29,1
Très insatisfait	13	8,3	1	12,5	0	0,0	3	5,6	0	0,0	1	4,2	10	15,9	14	8,5
Total	157	100	8	100	1	100	54	100	23	100	24	100	63	100	165	100
Votre entreprise a-t-elle fait l'objet de contrôle fiscal au cours des douze derniers mois ?																
Oui	274	67,7	14	60,9	2	100,0	92	74,2	44	68,8	52	71,2	98	59,4	288	67,3
Non	131	32,3	9	39,1	0	0,0	32	25,8	20	31,3	21	28,8	67	40,6	140	32,7
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction par rapport aux réponses que les agents vérificateurs ont apportées à vos questions ?																
Non-Applicable	7	2,6	1	7,1	0	0,0	3	3,3	1	2,3	1	1,9	3	3,1	8	2,8
Très satisfait	37	13,5	0	0,0	0	0,0	6	6,5	5	11,4	9	17,3	17	17,3	37	12,8
Assez satisfait	149	54,4	9	64,3	1	50,0	55	59,8	24	54,5	33	63,5	45	45,9	158	54,9
Ni satisfait, ni insatisfait	34	12,4	3	21,4	1	50,0	12	13,0	8	18,2	4	7,7	12	12,2	37	12,8
Assez insatisfait	34	12,4	1	7,1	0	0,0	15	16,3	6	13,6	4	7,7	10	10,2	35	12,2
Très insatisfait	13	4,7	0	0,0	0	0,0	1	1,1	0	0,0	1	1,9	11	11,2	13	4,5
Total	274	100	14	100	2	100	92	100	44	100	52	100	98	100	288	100

À l'issue de la section sur le recouvrement, les entreprises interrogées ont émis des recommandations à la DGI pour améliorer les actions de recouvrement. Plus d'un tiers des contribuables ont souhaité que la DGI à travers ses agents de recouvrement soit plus flexibles dans leurs activités. Ces entreprises continuent en insistant sur le fait que les agents doivent tenir compte des difficultés des entreprises et surtout identifier des délais réalistes pour le paiement. D'autres contribuables ont mentionné la communication comme essentielle pour améliorer le mécanisme de recouvrement. En effet, 11% des entreprises ont demandé que les agents de recouvrement intensifient la communication entre eux et les entreprises concernées. Cependant, 44% des entreprises interrogées n'ont émis aucune suggestion sur ce point.

Tableau 26 : Répartition des contribuables selon leurs suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer ses actions en recouvrement

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer ses actions en recouvrement																
Être beaucoup flexible en tenant compte des réalités et difficultés des entreprises pour le recouvrement, identifier des délais réalistes pour le paiement	45	31	4	100	1	100	15	31	9	43	7	30	17	30	49	33
Intensifier la communication entre les services de recouvrement de la DGI et les contribuables	16	11	0	0	0	0	4	8	1	5	2	9	9	16	16	11
Mettre à jour de façon périodique la plateforme ainsi que les bases de données de paiement	6	4	0	0	0	0	2	4	0	0	2	9	2	4	6	4
Avoir les bonnes informations avant de lancer les recouvrements	7	5	0	0	0	0	3	6	1	5	1	4	2	4	7	5
Aucune	66	45	0	0	0	0	23	47	9	43	11	48	23	41	66	44
Autres	6	4	0	0	0	0	2	4	1	5	0	0	3	5	6	4
Total	146	100	4	100	1	100	49	100	21	100	23	100	56	100	150	100

Sur les 428 entreprises concernées par l'étude, seulement 274 ont été sujettes à des contrôles fiscaux ; soit 64%. Parmi ces dernières, plus de deux tiers ont subi une vérification générale de la comptabilité générale de l'entreprises; soit 67%. Près d'une entreprise sur cinq a été visitée pour le contrôle des déclarations fiscales; soit 18%. Le contrôle sur les taxes et impôts a concerné 10% des contribuables. Cette situation est identique selon la localisation de l'entreprise et le secteur d'activité.

Tableau 27 : Répartition des contribuables selon le type de contrôles effectués

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Type de contrôle																
Contrôle sur les taxes et impôts	26	10	1	7	0	0	10	11	6	14	4	8	7	7	27	10
Vérification générale ; comptabilité générale	172	66	11	79	1	50	60	68	28	67	30	63	64	68	183	67
Contrôle des déclarations fiscales	47	18	1	7	1	50	14	16	7	17	9	19	17	18	48	18
Autres	15	6	1	7	0	0	4	5	1	2	5	10	6	6	16	6
Total	260	100	14	100	2	100	88	100	42	100	48	100	94	100	274	100

Dans cette étude, il a été demandé aux entreprises interrogées de faire des suggestions à l'endroit des services de la DGI en vue de l'amélioration du contrôle fiscal. À cet effet, les suggestions évoquées pour améliorer le mécanisme de contrôle fiscal sont les suivantes : la mise en œuvre d'échanges courtois et une communication fréquente entre les agents contrôleurs et les contribuables (9%) ; la préparation de contrôle en informant les contribuables du contrôle tout en dressant la liste des documents à vérifier (8%) ; la réduction du nombre de contrôle (7%) ou la formation des contribuables ainsi que les agents contrôleurs aux méthodes de contrôle. Par ailleurs, il est à noter que 54% des entreprises interrogées n'ont fait aucune suggestion quant à l'amélioration du contrôle fiscal.

Tableau 28 : Répartition des contribuables selon leurs suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer le contrôle fiscal

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer le contrôle fiscal																
Avoir des échanges courtois et une communication fréquente entre les agents contrôleurs et les contribuables	33	9	2	9	0	0	8	7	6	10	11	15	10	6	35	9
Réduire le nombre de contrôle	23	6	4	18	0	0	11	10	4	7	6	8	6	4	27	7
Former les contribuables ainsi que les agents contrôleurs aux méthodes de contrôle	26	7	2	9	1	50	9	8	5	8	1	1	12	8	28	7
Connaitre suffisamment les activités des contribuables afin de mieux les contrôler et orienter	12	3	1	5	0	0	2	2	1	2	3	4	7	5	13	3
Préparer le contrôle en informant les contribuables du contrôle, dressant la liste des documents à vérifier et utilisant	32	8	0	0	0	0	12	10	6	10	6	8	8	5	32	8
Autres suggestions	48	13	1	5	0	0	14	12	8	13	9	13	18	12	49	12
Aucune	207	54	12	55	1	50	59	51	30	50	35	49	94	61	219	54
Total	381	100	22	100	2	100	115	100	60	100	71	100	155	100	403	100

4.10 Contentieux de l’impôt

Le contentieux fiscal concerne les litiges engagés entre les contribuables et l'Administration fiscale. Il arrive que ces parties ne soient pas en accord pour plusieurs raisons. La DGI a en son sein des services pour gérer ces cas de désaccord. En effet, au cours de l’année 2022, un peu plus d’un contribuable sur cinq a eu recours aux contentieux ; soit 21,5%. La majorité des structures situées dans d’autres villes (60%) ainsi que celles exerçant dans le domaine des ressources naturelles (53,8%) ont eu recours aux contentieux. Par ailleurs, seulement 37% de ces entreprises ont eu leurs contentieux vidés au cours de la période concernée.

Le niveau de satisfaction de ces entreprises a été identifié. À peine 7,6% ont déclaré être très satisfaits et 26,1% assez satisfaits. Cependant, plus de deux contribuables sur cinq ayant eu recours aux contentieux ont été insatisfaits ; soit 52,1% (39,1% assez insatisfaits et 13% très insatisfaits). 51,7% des entreprises localisées à Abidjan étaient insatisfaites des services en matière de contentieux contre 40% dans les autres villes. L’insatisfaction vis-à-vis du contentieux a été aussi relevée parmi les entreprises issues du secteur d’activité de l’industrie (70,5%), des services (52,7%), du commerce (52,2%).

Par ailleurs, différents types de contentieux ont été mentionnés par les entreprises qui ont déclaré avoir eu recours aux contentieux. Au regard du tableau intitulé répartition des contribuables selon le type de contentieux aux impôts, 54% des entreprises ont évoqué l’impôt et les taxes comme le sujet de contentieux, suivi du contrôle fiscal (24%), puis du redressement fiscal (8%). Cependant, 13% d’entre elles ont mentionné d’autres types de contentieux. L’impôt et les taxes sont les sujets de contentieux les plus prépondérants au niveau des entreprises localisées à Abidjan (55%) et dans les autres villes (50%), ainsi que celles qui exercent dans l’industrie (65%) et dans les services (64%).

Tableau 29 : répartition des contribuables selon le recours et le niveau de satisfaction liées au contentieux aux impôts

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Votre entreprise a-t-elle fait un recours au contentieux au cours des douze derniers mois ?																
Oui	87	21,5	5	21,7	1	50,0	23	18,5	17	26,6	13	17,8	38	23,0	92	21,5
Non	318	78,5	18	78,3	1	50,0	101	81,5	47	73,4	60	82,2	127	77,0	336	78,5
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Ce contentieux a-t-il été vidé ?																
Oui	31	35,6	3	60,0	1	100,0	9	39,1	4	23,5	7	53,8	13	34,2	34	37,0
Non	56	64,4	2	40,0	0	0,0	14	60,9	13	76,5	6	46,2	25	65,8	58	63,0
Total	87	100	5	100	1	100	23	100	17	100	13	100	38	100	92	100
Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction quant aux services de la DGI en matière de contentieux ?																
Non Applicable	2	2,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,9	0	0,0	1	2,6	2	2,2
Très satisfait	7	8,0	0	0,0	0	0,0	1	4,3	0	0,0	4	30,8	2	5,3	7	7,6
Assez satisfait	21	24,1	3	60,0	1	100,0	9	39,1	1	5,9	5	38,5	8	21,1	24	26,1
Ni satisfait, ni insatisfait	11	12,6	0	0,0	0	0,0	1	4,3	3	17,6	0	0,0	7	18,4	11	12,0
Assez insatisfait	34	39,1	2	40,0	0	0,0	8	34,8	9	52,9	4	30,8	15	39,5	36	39,1
Très insatisfait	12	13,8	0	0,0	0	0,0	4	17,4	3	17,6	0	0,0	5	13,2	12	13,0
Total	87	100	5	100	1	100	23	100	17	100	13	100	38	100	92	100

Tableau 30 : répartition des contribuables selon le type de contentieux aux impôts

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Sujet du contentieux																
L'impôt et les taxes	47	55	2	50	0	0	10	43	11	65	5	38	23	64	49	54
le contrôle fiscale	22	26	0	0	0	0	6	26	2	12	2	15	12	33	22	24
le redressement fiscal	6	7	1	25	0	0	3	13	1	6	3	23	0	0	7	8
Autres	11	13	1	25	1	100	4	17	3	18	3	23	1	3	12	13
Total	86	100	4	100	1	100	23	100	17	100	13	100	36	100	90	100

4.11 Autres services et la plateforme digitale «e-impots»

La DGI offre plusieurs autres services qui n'ont pas été abordés plus haut. Il s'agit entre-autre des réclamations, les déclarations d'impôts et taxes, ou l'édition des attestions et des quittances. Au cours de cette étude, les entreprises ont été interrogées sur ces services ainsi que leur niveau de satisfaction sur l'utilisation de la plateforme digitale « e-impots » sur laquelle ces services sont offerts.

En ce qui concerne les réclamations, un peu plus d'un tiers des entreprises ont utilisé la plateforme digitale « e-impots » pour effectuer des réclamations ; soit 34,6%. Selon la localisation des entreprises, celles qui sont à Abidjan, ont le plus eu recours à des réclamations (35,1%). De plus l'analyse selon le secteur d'activité met en évidence que, toutes les entreprises exerçant dans l'agriculture et certaines dans l'industrie ont eu recours à des réclamations (soit respectivement 100% et 42,2%). Le niveau de satisfaction des contribuables concernant la qualité de traitement des réclamations a été évalué. Un peu plus de deux contribuables sur cinq ont mentionné leur satisfaction quant au traitement des réclamations, soit 41,9% (33,1% assez satisfaits ou 8,8% très satisfaits). Cependant, dans 43,3% des cas (26,4% assez insatisfaits et 16,9% très insatisfaits) les entreprises n'ont pas été satisfaites du traitement de leurs requêtes.

Les services de la DGI ont produit certains documents tel que la charte du contribuable vérifié. Seulement un quart des entreprises connaissent l'existence de cette charte (24,3%). Près de neuf entreprises sur dix ont déclaré que la souscription aux impôts et taxes était facile à faire (89%). En outre, 65,2% des répondants ont dit qu'il était facile d'obtenir une quittance pour un impôt payé. Ce pourcentage est aussi élevé quel que soit la localisation ou le secteur d'activité des entreprises.

Par ailleurs la législation fiscale a été jugée complexe par la majorité des entreprises, soit 66,8%. Ce pourcentage est très élevé au niveau des entreprises des secteurs industries (73,4%) et ressources naturelles (76,7%).

Au terme de cette section, une question a été posée aux entreprises dans le but de proposer des suggestions à l'endroit des services de la DGI en vue de rendre davantage la législation fiscale simple, compréhensible et accessible. À cet effet, 30% des structures interviewées ont évoqué la proposition de clarifier les textes de lois en vigueur aux contribuables. 14% des entreprises ont suggéré d'organiser des séances de sensibilisation et de formation sur la législation fiscale, tandis que 14% ont mis l'accent sur la réduction les taxes et impôts. Il faut remarquer que 27% des entreprises interrogées n'ont fait aucune suggestion.

Tableau 31 : Répartition des contribuables selon les autres services des impôts

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Votre entreprise a-t-elle fait des réclamations au cours des douze derniers mois ?																
Oui	142	35,1	6	26,1	2	100,0	38	30,6	27	42,2	25	34,2	56	33,9	148	34,6
Non	263	64,9	17	73,9	0	0,0	86	69,4	37	57,8	48	65,8	109	66,1	280	65,4
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) de la qualité de traitement de vos réclamations ?																
Non Applicable	3	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,7	1	4,0	1	1,8	3	2,0
Très satisfait	12	8,5	1	16,7	0	0,0	3	7,9	1	3,7	4	16,0	5	8,9	13	8,8
Assez satisfait	49	34,5	0	0,0	0	0,0	13	34,2	4	14,8	7	28,0	25	44,6	49	33,1
Ni satisfait, ni insatisfait	18	12,7	1	16,7	1	50,0	3	7,9	5	18,5	3	12,0	7	12,5	19	12,8
Assez insatisfait	35	24,6	4	66,7	1	50,0	12	31,6	13	48,1	5	20,0	8	14,3	39	26,4
Très insatisfait	25	17,6	0	0,0	0	0,0	7	18,4	3	11,1	5	20,0	10	17,9	25	16,9
Total	142	100	6	100	2	100	38	100	27	100	25	100	56	100	148	100
Connaissez-vous la Charte du Contribuable vérifiée ?																
Oui	100	24,7	4	17,4	0	0,0	28	22,6	15	23,4	24	32,9	37	22,4	104	24,3
Non	305	75,3	19	82,6	2	100,0	96	77,4	49	76,6	49	67,1	128	77,6	324	75,7
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
_Est-il facile de souscrire aux déclarations d'impôts et taxes																
Oui	362	89,6	18	78,3	2	100,0	107	87,0	62	96,9	66	90,4	143	86,7	380	89,0
Non	42	10,4	5	21,7	0	0,0	16	13,0	2	3,1	7	9,6	22	13,3	47	11,0
Total	404	100	23	100	2	100	123	100	64	100	73	100	165	100	427	100
Est-il facile d'obtenir une quittance pour un impôt payé ?																
Oui	262	64,7	17	73,9	2	100,0	90	72,6	42	65,6	42	57,5	103	62,4	279	65,2
Non	143	35,3	6	26,1	0	0,0	34	27,4	22	34,4	31	42,5	62	37,6	149	34,8
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Comment jugez-vous la législation fiscale ?																
Simple	77	19,0	1	4,3	0	0,0	27	21,8	9	14,1	10	13,7	32	19,4	78	18,2
Complexe	271	66,9	15	65,2	1	50,0	77	62,1	47	73,4	56	76,7	105	63,6	286	66,8
Pas d'avis	57	14,1	7	30,4	1	50,0	20	16,1	8	12,5	7	9,6	28	17,0	64	15,0
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100

Tableau 32 : Suggestion à l'endroit de la DGI afin de rendre davantage la législation fiscale simple, compréhensible et accessible

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Suggestions à la DGI afin de rendre davantage la législation fiscale simple, compréhensible et accessible																
Clarifier les textes de lois en vigueur aux contribuables	100	28	11	55	1	50	25	24	19	32	20	32	46	32	111	30
Organiser des séances de sensibilisation et de formation sur la législation fiscale	51	14	1	5	0	0	12	12	11	19	10	16	19	13	52	14
Réduire les taxes et impots	50	14	1	5	0	0	14	14	7	12	9	14	21	14	51	14
Aucun	97	27	5	25	1	50	31	30	14	24	13	21	43	29	102	27
Autres	55	16	2	10	0	0	21	20	8	14	11	17	17	12	57	15
Total	353	100	20	100	2	100	103	100	59	100	63	100	146	100	373	100

La plateforme digitale « e-impôt » est une innovation de la DGI afin de permettre aux contribuables d'effectuer leurs actes en ligne. C'est une étape importante dans la dématérialisation des procédures dans l'Administration fiscale ivoirienne. Dans cette étude, l'utilisation de cette plateforme a été évaluée. En effet, l'ensemble des entreprises interrogées utilisent cette plateforme numérique ; soit 99,8% et ce quelle que soit la localisation de l'entreprise ou son secteur d'activité. Par ailleurs, la quasi-totalité des contribuables utilisent cet outil pour la déclaration des impôts en ligne (97,2%) et le paiement des impôts en ligne (93,7%). En outre, la plateforme digitale « e-impots » est utilisée par 60,7% des entreprises pour l'édition d'attestation de paiement, tandis que 69,6% l'utilisent à des fins d'impression de quittance de paiement.

La satisfaction des entreprises par rapport à l'utilisation du portail numérique de la DGI a été évaluée dans cette étude. Il ressort que 88,7% des entreprises interrogées ont déclaré leurs satisfactions ; soit 88,7% (70,7% assez satisfaites et 18% très satisfaites). Le niveau de satisfaction vis-à-vis de l'utilisation de la plateforme digitale « e-impots » est élevé au niveau des entreprises localisées dans les autres villes (91,3%), dans les entreprises du secteur des ressources naturelles (93,1%) et dans celles du secteur des services (90,3%).

A la fin de cette section, une question a été posée aux entreprises dans le but de faire des suggestions à l'endroit de la DGI en vue d'améliorer le niveau d'utilisation de la plateforme digitale « e-impots ». À cet effet, (49%) des entreprises interrogées proposent de rendre la plateforme accessible 24h sur 24h surtout dans les périodes de paiement. Les autres suggestions consistent à faciliter la consultation et l'impression des documents (11%), mettre à jour la plateforme, informer et former les utilisateurs aux ajouts (7%), sensibiliser et former les contribuables sur l'utilisation de la plateforme (3%).

Tableau 33 : Répartition des contribuables selon l'utilisation de la plateforme « e-impots ».

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Votre entreprise utilise-t-elle la plateforme digitale e-impôt ?																
Oui	404	99,8	23	100,0	2	100,0	123	99,2	64	100,0	73	100,0	165	100,0	427	99,8
Non	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2
Total	405	100	23	100	2	100	124	100	64	100	73	100	165	100	428	100
Quelles sont les prestations pour lesquelles votre entreprise utilise-t-elle la plateforme digitale e-impot ?																
Paiement des impôts en ligne																
Non	26	6,4	1	4,3	0	0,0	5	4,1	1	1,6	3	4,1	18	10,9	27	6,3
Oui	378	93,6	22	95,7	2	100,0	118	95,9	63	98,4	70	95,9	147	89,1	400	93,7
Total	404	100	23	100	2	100	123	100	64	100	73	100	165	100	427	100
Déclaration d'un impôt en ligne																
Non	12	3,0	0	0,0	0	0,0	4	3,3	1	1,6	1	1,4	6	3,6	12	2,8
Oui	392	97,0	23	100,0	2	100,0	119	96,7	63	98,4	72	98,6	159	96,4	415	97,2
Total	404	100	23	100	2	100	123	100	64	100	73	100	165	100	427	100
Edition d'attestations de paiement																
Non	161	39,9	7	30,4	0	0,0	49	39,8	16	25,0	27	37,0	76	46,1	168	39,3
Oui	243	60,1	16	69,6	2	100,0	74	60,2	48	75,0	46	63,0	89	53,9	259	60,7
Total	404	100	23	100	2	100	123	100	64	100	73	100	165	100	427	100
Edition de quittances de paiement																
Non	124	30,7	6	26,1	0	0,0	30	24,4	16	25,0	28	38,4	56	33,9	130	30,4
Oui	280	69,3	17	73,9	2	100,0	93	75,6	48	75,0	45	61,6	109	66,1	297	69,6
Total	404	100	23	100	2	100	123	100	64	100	73	100	165	100	427	100
Autres motifs d'utilisation																
Non	332	82,2	15	65,2	2	100,0	102	82,9	43	67,2	64	87,7	136	82,4	347	81,3
Oui	72	17,8	8	34,8	0	0,0	21	17,1	21	32,8	9	12,3	29	17,6	80	18,7
Total	404	100	23	100	2	100	123	100	64	100	73	100	165	100	427	100
Q1110_Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) de l'utilisation de la plateforme digitale e-impôt ?																
Non Applicable	2	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,4	1	0,6	2	0,5
Très satisfait	73	18,1	4	17,4	0	0,0	17	13,8	9	14,1	12	16,4	39	23,6	77	18,0
Assez satisfait	285	70,5	17	73,9	1	50,0	91	74,0	44	68,8	56	76,7	110	66,7	302	70,7
Ni satisfait, ni insatisfait	25	6,2	1	4,3	0	0,0	8	6,5	6	9,4	3	4,1	9	5,5	26	6,1
Assez insatisfait	17	4,2	1	4,3	1	50,0	7	5,7	5	7,8	1	1,4	4	2,4	18	4,2
Très insatisfait	2	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,2	2	0,5
Total	404	100	23	100	2	100	123	100	64	100	73	100	165	100	427	100

Tableau 34 : Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer le niveau d'utilisation de la plateforme digitale « e-impots »

	Abidjan		Autres villes		Agriculture		Commerce		Industrie		Ressources naturelles		Services		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer le niveau d'utilisation de la plateforme digitale e-impôt																
Rendre la plateforme accessible 24h sur 24h surtout dans les périodes de paiement	173	49	7	44	0	0	54	52	28	48	32	53	66	46	180	49
Mettre à jour la plateforme et informer et former les utilisateurs aux ajouts	23	7	1	6	0	0	6	6	6	10	3	5	9	6	24	7
Aucun	75	21	6	38	1	100	21	20	9	16	14	23	36	25	81	22
Faciliter la consultation et l'impression des documents	40	11	1	6	0	0	12	12	7	12	5	8	17	12	41	11
Sensibiliser et former les contribuables sur l'utilisation de la plateforme	12	3	0	0	0	0	3	3	2	3	2	3	5	3	12	3
Autres	28	8	1	6	0	0	7	7	6	10	4	7	12	8	29	8
Total	351	100	16	100	1	100	103	100	58	100	60	100	145	100	367	100

V. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La présente étude a été initiée afin de cerner l'opinion des contribuables des grandes Entreprises sur les produits et services de la DGI, à travers des données statistiques, pour, d'une part proposer des mesures correctives afin améliorer la qualité des services offerts et d'autre part, accroitre les recettes fiscales. La collecte des données, a permis d'interviewer 428 grandes entreprises.

En termes de missions de la DGI, plus de la moitié des contribuables interviewés a déclaré connaître les missions de la DGI. La mission la plus citée par les contribuables est celle d'asseoir, liquider, recouvrir, contrôler les impôts et taxes intérieurs au profit de l'État, des collectivités territoriales, des organismes publics et parapublics. La seconde mission est celle d'élaborer et appliquer la législation et la réglementation fiscale et parafiscale.

La communication entre les services de la DGE et les contribuables se fait principalement par le téléphone, l'e-mail, le courrier, la plateforme e-portail et les visite en personne. De plus le principal canal de communication qui a donné plus de satisfaction aux contribuables est le site internet de la DGI.

Par rapport à l'accueil des contribuables dans les services, l'étude a retenu que les contribuables sont bien accueillis bien qu'ils soulèvent le manque de courtoisie et l'indisponibilité des agents de la DGI et l'absence de respect à l'endroit des contribuables. En termes de suggestions, les contribuables proposent que les agents de la DGI soient aimables et à l'écoute du contribuable. De plus que le contribuable soit informé sur le niveau d'évolution de leur dossier ou requêtes.

Relativement à l'attention accordée par les services de la DGI à leurs préoccupations, les contribuables ont déclaré en être satisfaits. Toutefois, ils souhaitent (i) avoir un point focal pour chaque entreprise, (ii) répondre à leurs préoccupations avec célérité et (iii) avoir un numéro vert ou un centre d'appel.

Pour ce qui est de l'établissement des documents administratifs, l'Attestation de Régularité Fiscale (ARF) est le document le plus demandé des contribuables. Toutefois, il est souhaité par les contribuables de traiter les dossiers avec plus de rapidité et de donner la possibilité de faire établir certains documents en ligne.

Sur le civisme fiscal, l'étude retient que les grandes entreprises ont été très peu contactées pour un ou des entretiens sur le civisme fiscal quoique la majorité des entreprises contactées aient déclaré être satisfaites de ces activités.

En ce qui concerne le recouvrement et le contrôle fiscal, plus du tiers des entreprises en ont fait l'objet au cours de l'année précédente (2022) et environ la moitié d'entre elles ont été satisfaites. Cependant une part non négligeable des contribuables (37,6%) ont été insatisfaits.

En matière de contentieux, un peu plus d'un contribuable sur cinq a eu des contentieux avec les services de la DGI. Cependant, seulement un tiers de ces entreprises a eu ses contentieux vidés et 27,7% des contribuables ayant eu des contentieux ont été satisfaits de ce service.

S'agissant de la plateforme digitale « e-impots », en plus de s'informer sur la plateforme, certains contribuables l'utilisent pour effectuer des réclamations. Toutefois les proportions de contribuables satisfaits et insatisfaits sont presque identiques.

Quant aux produits des services de la DGI, seulement un quart des entreprises connaissent l'existence de la charte du contribuable vérifié, près de neuf entreprises sur dix ont déclaré

que la souscription aux impôts et taxes était facile à faire, plus de la moitié des répondants a déclaré qu'il était facile d'obtenir une quittance pour un impôt payé. Par ailleurs la législation fiscale a été jugée complexe par plus de la moitié des contribuables interviewés.

Concernant la plateforme numérique, elle est utilisée par près de la totalité des contribuables interrogés. Cette utilisation est principalement pour la déclaration des impôts en ligne et le paiement des impôts en ligne et plus de huit contribuables sur dix en sont satisfaits.

Au regard des conclusions de l'étude et pour améliorer l'offre de services aux contribuables et les recettes fiscales, les recommandations ci-après ont été formulées :

- **Dans le domaine de la communication :**
  - Rendre la législation fiscale plus accessible et compréhensible pour les contribuables à travers l'élaboration de notes explicatives des différents textes et la formation des contribuables ;
  - Faire suivre par les contribuables l'état d'avancement de leurs requêtes auprès de la DGI en les informant des points de blocage.
- **Dans le domaine de l'accueil :**
  - Mettre en place un pool de téléopérateurs en vue d'assister les contribuables dans leurs différentes démarches auprès de la DGI ;
  - Renforcer les capacités des agents des services d'accueil sur les techniques de communication et de gestion des hommes.
- **Les services en ligne à travers la plateforme digitale**
  - Mettre régulièrement à jour la plateforme « e-impots » et améliorer les capacités du système ;
  - Veiller à la stabilité de la plateforme digitale surtout pendant les périodes d'intense activité de déclarations afin d'éviter les pénalités dues aux bugs récurrents sur le système ;
  - Renforcer les capacités des contribuables à l'utilisation des nouveaux modules intégrés sur la plateforme digitale ;
  - Informer ou faire une communication à l'endroit des contribuables sur les mises à jour ou l'intégration de nouveaux modules sur le système.

ANNEXES

Annexe 1 : Questionnaire de l'étude

Section 0 : Identification

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
ID01 :	Raison sociale de l'entreprise		|_|_|	
ID02 :	Date de rattachement à la DGE			
ID03 :	Numéro de compte contribuable		|_|_|_|	
ID04 :	Secteur d'activité			
ID05 :	Nature de l'activité (description)			
ID06 :	Commune ou ville de localisation			
ID07 :	Contact téléphonique de l'entreprise			
ID08 :	Code de l'enquêteur		|_|_|	
ID09 :	Nom et prénom de l'enquêteur			

Section 1 : Connaissance des missions de la DGI

N°	Questions	Réponses	Codes	Sauts
Q101	Connaissez-vous les principales missions de la DGI ?	1.Oui 2.Un peu 3.Non	|__|	Si 3 aller à Q201
Q102	Quelles sont les missions de DGI?	A. Élaborer et appliquer la législation et la réglementation fiscale et parafiscale B. Préparer la règlementation fiscale relative aux droits et taxes intérieurs. C. Asseoir, liquider, recouvrer, contrôler les impôts et taxes intérieurs au profit de l'État, des collectivités territoriales, des organismes publics et parapublics. D. Préparer, négocier et appliquer les conventions fiscales internationales E. Assurer la conception, la création et la gestion du cadastre en zones urbaines et rurales F. Assurer la conservation de la propriété foncière et des hypothèques G. Assurer la gestion financière du domaine de l'État et des biens en déshérence H. Mener les opérations d'enregistrement et de timbre I. Promouvoir le civisme fiscal	----------	

Section 2 : Connaissance des canaux de communication et de sensibilisation de la DGI

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q201	Quels sont les moyens de communication avec lesquels votre entreprise échange avec la DGE?	A. Téléphone B. E-Mail C. Visite (en personne) D. Courrier E. Plateforme e-portail F. Facebook G. Twitter H. WhatsApp I. Autre (à préciser)	⌊_⌋	
Q202	Quels moyens de communication utilisez-vous pour vous informer sur la DGI ?	A. Site internet de la DGI; B. Émission télévisée « Impôt et vous »; C. Campagne de sensibilisation; D. Presse-café avec des agents des impôts E. Presse écrite F. Facebook G. Twitter H. WhatsApp I. Autres à préciser		
Q203	L'émission télévisée « l'impôt et vous », vous donne-t-elle les informations nécessaires sur la DGI ?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	
Q204	Y-a-t-il d'autres moyens de communication qu'aimeriez-vous utiliser pour vos communications avec DGE?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	Si 2 aller à Q206
Q205	Si oui, lesquels?	…… …… …… ……		
Q206	Avez-vous visité au moins une fois le site internet de la DGI?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	Si 2 aller à Q208
Q207	Êtes-vous satisfait (e) de son contenu ?	1. Oui 2. Un peu 3. Non 4. Je ne sais pas	⌊_⌋	
Q208	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) de la communication effectuée par la DGI ?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. Ni satisfait, ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊_⌋	
Q209	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer la communication avec votre entreprise?	…… …… …… ……		

Section 3 : Perception des produits de la DGI

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q301	Quels sont les produits de la DGI que vous utilisez fréquemment ?	A. Portail « e-impots » B. Module « téléliasse » C. Application de remboursement des crédits de la taxe sur la valeur ajoutée D. Solution DGI-Mobile E. Application mobile MDGI F. Demande en ligne d'acte administratif G. E-plainte H. E-cadastre Côte d'Ivoire	————	
Q302	Quels sont les produits dont l'utilisation vous a donné une totale satisfaction ?	A. Portail « e-impots » B. Module « téléliasse » C. Application de remboursement des crédits de la taxe sur la valeur ajoutée D. Solution DGI-Mobile E. Application mobile MDGI F. Demande en ligne d'acte administratif G. E-plainte H. E-cadastre Côte d'Ivoire	————	
Q303	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer le niveau d'utilisation de ces produits ?	....		

Section 4 : Accueil des contribuables dans les services

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q401	Êtes-vous bien accueilli(e)s dans les services de la DGI ?	1. Oui 2. Un peu 3. Non 4. Je ne me suis jamais rendu (e) dans les services DGI 5. Je ne sais pas	⌊__⌋	Si 1, 2 aller à Q403 Si 4 aller à Q405
Q402	Si Non, quels éléments ne vous plaisent pas lors des accueils ?	....		
Q403	Quel est votre niveau de satisfaction de la capacité des services de la DGI à mettre à votre disposition des informations exactes ?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊__⌋	
Q404	Êtes-vous satisfait (e) de l'assistance offerte par les agents des services d'accueil ?	1. Oui 2. Un peu 3. Non 4. Je ne sais pas	⌊__⌋	

Q405	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer l'accueil à ses services?	…… …… …… ……		

Section 5 : Ecoute des préoccupations des contribuables

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q501	Avez-vous déjà soumis des préoccupations aux services de la DGI ?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	Si 2 aller à Q506
Q502	Veuillez sélectionner la fréquence à laquelle soumettez-vous des préoccupations aux services de la DGI ?	1. [1 – 2] fois par an 2. [3 – 5] fois par an 3. [6– 10] fois par an 4. Plus de 10 fois par an	⌊_⌋	
Q503	De manière générale, sur quels éléments portent ces préoccupations?	……	⌊_⌋	
Q504	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) des réponses ou des solutions apportées à vos préoccupations ?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊_⌋	
Q505	Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction de l'attention accordée à vos préoccupations ?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊_⌋	
Q506	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer l'écoute des contribuables ?	…… …… …… ……		

Section 6 : Orientation des contribuables/clients selon le besoin exprimé

		Non Applicable	Très satisfait	Assez satisfait	N satisfait ni insatisfait	Assez insatisfait	Très insatisfait
Q601	Facilité à trouver les coordonnées du service que vous souhaitez contacter	0	1	2	3	4	5
Q602	Facilité à joindre un agent par téléphone aux heures de travail (7h30 – 12h 30 et 13h30-16h30)	0	1	2	3	4	5
Q603	Facilité à identifier votre interlocuteur pour traiter votre demande	0	1	2	3	4	5
Q604	Courtoisie et l'amabilité des agents	0	1	2	3	4	5
Q605	Capacité des agents à comprendre votre besoin	0	1	2	3	4	5
Q608	Clarté des réponses apportées par les agents	0	1	2	3	4	5

Q609	Célérité dans de la prise en charge de vos demandes	0	1	2	3	4	5
Q610	Rapidité avec laquelle vos demandes sont traitées	0	1	2	3	4	5

Section 7 : Délai de délivrance d'actes administratifs

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q701	Avez-vous formulé une demande pour l'établissement d'actes administratifs au cours des 12 derniers mois ?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	Si 2 aller à Q801
Q702	Quel est le dernier acte administratif que vous vous êtes fait établi ?	....	⌊_⌋	
Q703	Combien de jours après la demande cet acte administratif vous a-t-il été délivré ?	1. 1-3 jours 2. 4-6 jours 3. 7-14jous 4. 15 jours ou plus	⌊_⌋	
Q704	Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction quant à l'établissement de cet acte ?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊_⌋	
Q705	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer la délivrance des actes administratifs ?	....		

Section 8 : Communication sur les droits et obligations du contribuable

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q801	Avez-vous été relancé (e) par les services de la DGI au cours des douze derniers mois pour vous rappeler vos obligations fiscales ?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	Si 2 aller à Q804
Q802	Combien de fois cela s'est-il passé au cours des douze derniers mois ?	1. 1-2 fois 2. 3-5 fois 3. 6 fois ou plus	⌊_⌋	
Q803	Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction quant au rappel du respect des obligations fiscales ?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊_⌋	
Q804	Quels sont les canaux utilisés pour connaitre vos droits en tant que contribuable ?	A. Site internet de la DGI; B. Émission télévisée « Impôt et vous »; C. Campagne de sensibilisation; D. Presse-café avec des agents des impôts	.....	

		E. Presse écrite F. services d'un Cabinet Comptable G. services d'un Expert (e) en fiscalité H. Autres à préciser		
Q805	Avez-vous été contacté (e) par les services de la DGI au cours des douze derniers mois pour vous entretenir sur le civisme fiscal en tant que contribuables?	1. Oui 2. Non	⌊__⌋	Si 2 aller à Q807
Q806	Combien de fois cela s'est-il passé au cours des douze derniers mois?		⌊__⌋__⌋	
Q807	Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction quant au rappel de vos droits en tant que contribuable	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊__⌋	
Q808	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer sa communication sur les droits et obligations du contribuable?	…… …… …… ……		

Section 9 : Actions en recouvrement et contrôle fiscal

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q901	Votre entreprise a-t-elle été en recouvrement au cours des 12 derniers mois?	1. Oui 2. Non	⌊__⌋	Si 2 aller à Q905
Q903	Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction quant aux procédures de recouvrement ?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊__⌋	
Q904	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer ses actions en recouvrement?	…… …… …… ……		
Q905	Votre entreprise a-t-elle fait l'objet de contrôle fiscal au cours des douze derniers mois?	1. Oui 2. Non	⌊__⌋	Si 2 aller à Q908
Q906	Quel type de contrôle avez-vous fait l'objet ?	…… …… …… ……		
Q907	Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction par rapport aux réponses que les agents	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait	⌊__⌋	

	vérificateurs ont apportées à vos questions ?	4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait		
Q908	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer le contrôle fiscal ?	…… …… …… ……		

Section 10 : Contentieux de l'impôt

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q1001	Votre entreprise a-t-elle fait un recours au contentieux au cours des douze derniers mois ?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	Si 2 aller à Q1005
Q1002	Sur quel sujet portait ce contentieux	…… …… ……		
Q1003	Ce contentieux a-t-il été vidé ?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	
Q1004	Comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction quant aux services de la DGI en matière de contentieux ?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait, ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊_⌋	
Q1005	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer ses prestations en matière de règlement de contentieux ?	…… …… …… ……		

Section 11 : Autres services et la plateforme digitale e-impot

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q1100	Votre entreprise a-t-elle fait des réclamations au cours des douze derniers mois ?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	Si 2 aller à Q1002
Q1101	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) de la qualité de traitement de vos réclamations?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊_⌋	
Q1102	Connaissez-vous la Charte du Contribuable vérifiée ?	1. Oui 2. Un peu 3. Non 4. Je ne sais pas	⌊_⌋	
Q1103	Est-il facile de souscrire aux déclarations d'impôts et taxes	1. Oui 2. Un peu 3. Non	⌊_⌋	

		4. Je ne sais pas		
Q1104	Est-il facile d'obtenir une quittance pour un impôt payé?	1. Oui 2. Un peu 3. Non 4. Je ne sais pas	⌊_⌋	
Q1105	Comment jugez-vous la législation fiscale ?	1. Simple 2. Complexe 3. Pas d'avis	⌊_⌋	
Q1106	Que pouvez-vous suggérer à la DGI afin de rendre davantage la législation fiscale simple, compréhensible et accessible ?	....		
Q1107	Votre entreprise utilise-t-elle la plateforme digitale e-impot?	1. Oui 2. Non	⌊_⌋	Si 2 aller à Q1111
Q1108	Depuis quelle année votre entreprise utilise-t-elle cette plateforme ?		⌊_⌋⌊_⌋⌊_⌋⌊_⌋	
Q1109	Quelles sont les prestations pour lesquelles votre entreprise utilise-t-elle la plateforme digitale e-impot ?	A. Paiement des impôts en ligne B. Déclaration d'un impôt en ligne C. Edition d'attestations de paiement D. Edition de quittances de paiement E. Autres motifs d'utilisation	.....	
Q1110	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) de l'utilisation de la plateforme digitale e-impot ?	1. Très satisfait 2. Assez satisfait 3. N satisfait ni insatisfait 4. Assez insatisfait 5. Très insatisfait	⌊_⌋	
Q1111	De manière générale, quelles sont vos suggestions à l'endroit de la DGI pour améliorer le niveau d'utilisation de la plateforme digitale e-impot ?	....		

Section 12 : Profil du répondant

N°	Questions	Réponses	Code	Sauts
Q1201	Sexe	1. Femme 2. Homme	⌊_⌋	
Q1202	Fonction	1. Professionnel de la fiscalité 2. Professionnel de la comptabilité 3. Professionnel du droit 4. Chef d'entreprise 5. Autre employer	⌊_⌋⌊_⌋	
Q1203	Nombre d'année d'expérience du répondant dans l'entreprise ?	1. Moins de 3 ans 2. De 3 à 5 ans 3. De 5 à 10 ans 4. Plus de 10 ans	⌊_⌋	