

MINISTERE DES FINANCES
ET DU BUDGET

DIRECTION GENERALE
DES IMPOTS



REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

RAPPORT

**EVALUATION via « E-SONDAGE » DE LA SATISFACTION DES
USAGERS/CLIENTS SUR LES PRODUITS ET SERVICES DE LA
DIRECTION GENERALE DES IMPÔTS**

JUIN 2024

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	3
LISTE DES ILLUSTRATIONS	3
INTRODUCTION GENERALE	5
1. Contexte.....	5
2. Objectifs.....	5
CHAPITRE I : MODALITE ET METHODOLOGIE D'ENQUETE.....	6
A.Elaboration de l'outil de collecte	6
B.Modalité de l'enquête	6
1. Mode opératoire.....	6
2. Population cible.....	6
3. Bilan de la collecte.....	6
CHAPITRE II : MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS/CLIENTS.....	7
A. Connaissance globale des missions de la DGI	7
B.Connaissance précise des missions de la DGI	7
C.Satisfaction liée à l'accessibilité des locaux des services	8
D.Satisfaction liée à l'accueil physique dans les services.....	8
E.Satisfaction liée à l'accueil téléphonique	9
F.Opinion portant sur l'écoute des préoccupations des usagers/clients	9
G.Opinion des usagers/clients de l'orientation suite à l'expression d'un besoin	10
H.Exactitude des informations mises à la disposition des usagers/clients.....	10
I.Opinion portant sur les délais de traitement des demandes d'actes administratifs.....	11
J.Usagers/clients contrôlés au cours des 5 dernières années	11
K.Opinion sur la qualité du contrôle fiscal.....	12
L.Opinion sur les procédures de recouvrement des impôts	12
M. Connaissance des moyens de contestation mis à la disposition des usagers/clients...	13
N.Accessibilité des moyens de contestation	13
O.Opinion portant sur le délai de traitement des dossiers en contentieux	14
P.Fréquence d'utilisation des solutions digitales.....	14
Q. Degré de satisfaction portant sur les solutions digitales.....	16
R.Satisfaction globale	17

CHAPITRE III : SUGGESTIONS D'AXES D'AMELIORATION.....	18
A.Suggestions d'amélioration de la qualité de l'accueil physique et de l'écoute des préoccupations des usagers/clients.....	18
B.Suggestions d'amélioration de la qualité du contrôle fiscal.....	18
C.Suggestions d'amélioration des procédures de recouvrement de l'impôt.....	19
D.Suggestions pour l'amélioration de la qualité du dispositif de gestion du contentieux fiscal.....	19
CHAPITRE IV : RECOMMANDATIONS SUITE A L'ENQUETE.....	20
CONCLUSION.....	21
ANNEXE.....	22

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

DGI : Direction générale des Impôts

LISTE DES ILLUSTRATIONS

Liste des tableaux

Tableau 1: Appréciation de la fréquence d'utilisation des solutions digitales	15
Tableau 2 : Appréciation de la satisfaction de l'utilisation des solutions digitales en pourcentage	17

Liste des graphiques

Graphique 1 : répartition des usagers/clients relativement à leur connaissance des missions de la DGI.....	7
Graphique 2 : Appréciation de l'accessibilité des locaux de la DGI	8
Graphique 3 : Appréciation de l'accueil physique dans les services.....	8
Graphique 4: Appréciation de l'accueil téléphonique.....	9
Graphique 5: Appréciation de l'écoute des préoccupations des usagers/clients	9
Graphique 6 : Appréciation de l'orientation suite à l'expression d'un besoin	10
Graphique 7 : répartition des usagers/clients portant sur l'exactitude des informations communiquées par les agents	10

Graphique 8 : Appréciation de la satisfaction des délais de traitement des demandes d'actes administratifs	11
Graphique 9 : répartition des usagers/clients ayant subis un contrôle au cours des 5 dernières années	11
Graphique 10 : Appréciation de la satisfaction du contrôle fiscal.....	12
Graphique 11 : Appréciation de la satisfaction des procédures de recouvrement des impôts	12
Graphique 12 : Appréciation de la connaissance des moyens de contestation	13
Graphique 13 : Perception de l'accessibilité des moyens de contestation	13
Graphique 14 : Appréciation de la satisfaction du délai de traitement des dossiers en contentieux	14
Graphique 15 Appréciation de la fréquence d'utilisation des solutions digitales.....	14
Graphique 16 : Appréciation de la satisfaction relative à l'utilisation des plateformes : « e-impot », DGI Mobile, « e-cadastre », site web , DGI	16
Graphique 17 : Appréciation de la satisfaction globale des usagers/clients	17

INTRODUCTION GENERALE

1. Contexte général

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 ivoirienne.

La présente enquête de satisfaction s'inscrit donc d'une part, dans la démarche caractéristique de la volonté de la DGI d'amélioration de la qualité des prestations proposées afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers et d'autre part, d'adaptation continue de ses produits et services dans l'objectif d'optimisation de la satisfaction des usagers/clients.

En outre, la dernière mission d'évaluation TADAT effectuée en Côte d'Ivoire **du 2 au 16 novembre 2021**, a relevé la nécessité de conduire régulièrement des enquêtes d'opinion en ligne des contribuables/clients sur les produits et services de la DGI.

Le présent rapport rappelle donc, les objectifs et la méthodologie de l'enquête réalisée en ligne via la plateforme « e-sondage » du **21 août au 31 décembre 2023**, présente les principaux résultats ainsi que les suggestions émises et formule in fine les recommandations pour une amélioration durable de la satisfaction des usagers/clients de la Direction générale des impôts.

2- Objectif général

L'objectif général de cette enquête vise à capitaliser les avis **des usagers/clients sur les produits et services de la DGI**, à travers des données statistiques, en vue, d'une part, de proposer des mesures correctives pour améliorer la qualité des services offerts et d'autre part, d'accroître les recettes fiscales.

3- Objectifs spécifiques

De manière spécifique, cette enquête a permis de recueillir l'opinion des contribuables/clients sur les items suivants :

- la connaissance des missions de la DGI ;
- la connaissance des canaux de communication de la DGI et de sensibilisation ;
- la perception des produits de la DGI ;
- l'accueil des usagers dans les services ;
- l'écoute des préoccupations des usagers ;
- l'orientation des usagers selon le besoin exprimé ;
- le délai de délivrance des actes administratifs;
- la mise à disposition de l'information exacte ;
- les actions de relance pour rappel de respect des obligations fiscales ;
- les actions de rappel de droits ;
- les actions en recouvrement ;
- la qualité du contrôle fiscal ;
- le contentieux de l'impôt.

CHAPITRE I : MODALITE ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

Le présent chapitre présente la méthodologie comprenant l'élaboration, la validation de l'outil de collecte et les modalités de l'enquête.

A. Elaboration de l'outil de collecte

Par note de service n° **37/MBPE/DGI/DCQPCF/SDQ/YBA/mes docs du 01er avril 2022**, une Equipe chargée du suivi et de la réalisation des sondages d'opinion à la DGI a été mise en place. Les travaux préparatoires de cette Equipe ont abouti à :

- La validation de l'outil de collecte numérique créé par la Direction des Systèmes d'Information dénommé « e-sondage » ;
- L'élaboration de différentes versions du questionnaire à implémenter dont la version finale a été validée ; et mise à la disposition des usagers/clients via la plateforme « e-impots », le site web de la DGI et la solution MDGI.

B. Modalité de l'enquête

Cette partie sera développée en quatre points. Il s'agira de présenter successivement le mode opératoire de la collecte, la population cible et le bilan de la collecte.

1. Mode opératoire

Pour la bonne marche de l'opération de collecte, une phase de sensibilisation a été menée par la diffusion d'un communiqué de la DGI à l'adresse des usagers/clients à travers les différents médias.

Après cette phase de sensibilisation, l'opération de collecte a été lancée.

2. Population cible

La cible de l'étude correspond à l'ensemble des usagers/clients de la Direction générale des Impôts.

3. Bilan de la collecte

La collecte s'est déroulée du **21 août au 29 décembre 2023**. Le questionnaire électronique adressé aux entreprises a été auto administré.

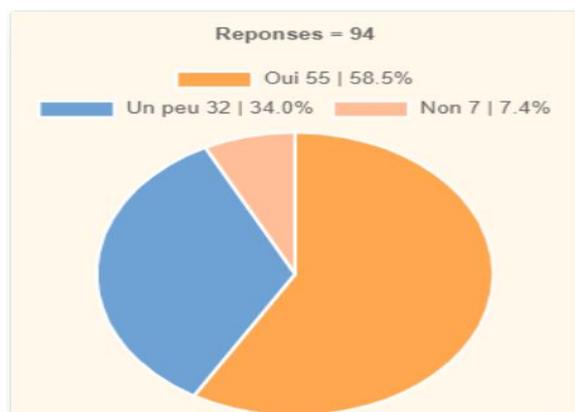
A l'issue de la collecte, ce sont **94** usagers/clients qui ont répondu au questionnaire.

CHAPITRE II : MESURE DE LA SATISFACTION DES CONTRIBUABLES

Le présent chapitre a pour but de faire un état des lieux du niveau de satisfaction des usagers/clients de la DGI sur les produits et services qui leur sont offerts.

A. Connaissance globale des missions de la DGI

Graphique 1 : répartition des usagers/clients relativement à leur connaissance des missions de la DGI



Les 3 variantes retenues sont le « **oui** », le « **non** » et « **un peu** ».

Le graphique révèle que **58,5%** des usagers/clients déclarent qu'ils connaissent les missions de la DGI, tandis que **32 % en connaissent « un peu »** et **7%** n'en savent rien.

B. Connaissance précise des missions de la DGI

73 A. Elaborer, appliquer la législation et la réglementation fiscales et parafiscales

30 B. Préparer, négocier et appliquer les conventions fiscales internationales

80 C. Mener les opérations d'assiette, de liquidation et de contrôle de l'impôt pour le compte de l'Etat et des collectivités territoriales

69 D. Effectuer le recouvrement des recettes fiscales et parafiscales autres que celles de porte

65 E. Gérer le contentieux de l'impôt

53 F. Assurer la conception, la création et la gestion du cadastre en zones urbaines et rurales

54 G. Assurer la conservation de la propriété foncière et des hypothèques

17 H. Assurer la gestion financière du domaine de l'Etat et des biens en déshérence

59 I. Mener les opérations d'enregistrement et de timbre

77 J. Promouvoir le civisme fiscal

Les **94 usagers/clients** ont plus ou moins connaissance des différentes missions assignées à la DGI. Cependant les missions « **assurer la gestion financière du domaine de l'Etat et des biens en déshérence** » et « **préparer, négocier et appliquer les conventions fiscales internationales** » sont moins connues.

C. Satisfaction liée à l'accessibilité des locaux des services de la DGI

Graphique 2 : Appréciation de l'accessibilité des locaux de la DGI

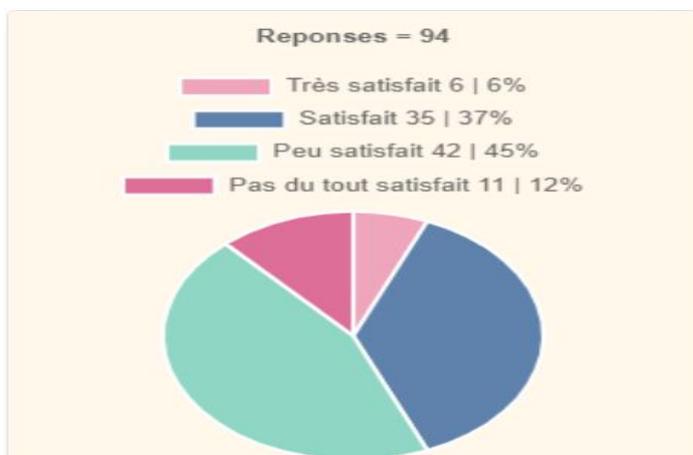


La satisfaction des contribuables a été mesurée sur l'accessibilité des locaux de la DGI.

Sur cette composante, **23,4%** et **48%** des répondants se sont dit respectivement très satisfaits et satisfaits de l'accessibilité des locaux des services de la DGI. En revanche, **21,3%** sont peu satisfaits et **6,4%** se retrouvent très insatisfaits.

D. Satisfaction liée à l'accueil physique dans les services

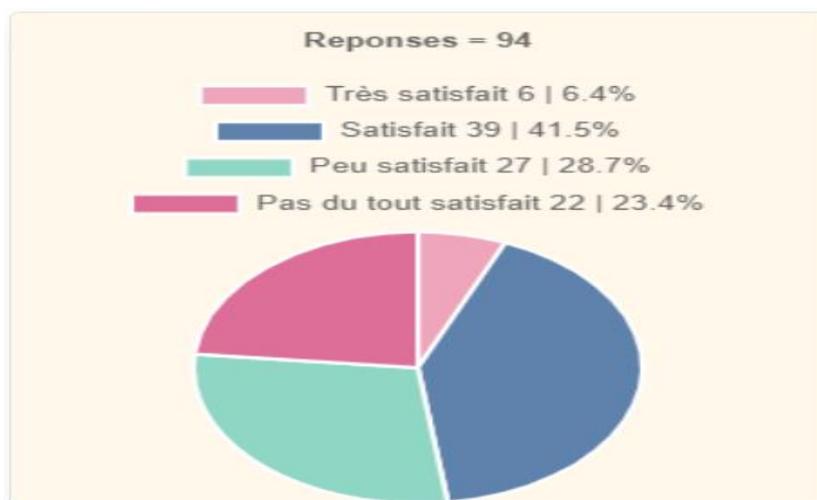
Graphique 3 : Appréciation de l'accueil physique dans les services



Les participants ne sont pas tous satisfaits de l'accueil physique. En effet, seulement **43%** des usagers, soit environ **4/10** sont satisfaits de l'accueil physique.

E. Satisfaction liée à l'accueil téléphonique

Graphique 4 : Appréciation de l'accueil téléphonique



Selon le graphique ci-dessus, **47.9%** des usagers/clients ayant participé à l'enquête s'estiment satisfaits de l'accueil téléphonique. Toutefois, **28.7%** des répondants sont peu satisfaits et **23.4%** pas du tout satisfaits.

F. Opinion portant sur l'écoute des préoccupations des contribuables/clients par les agents de la DGI

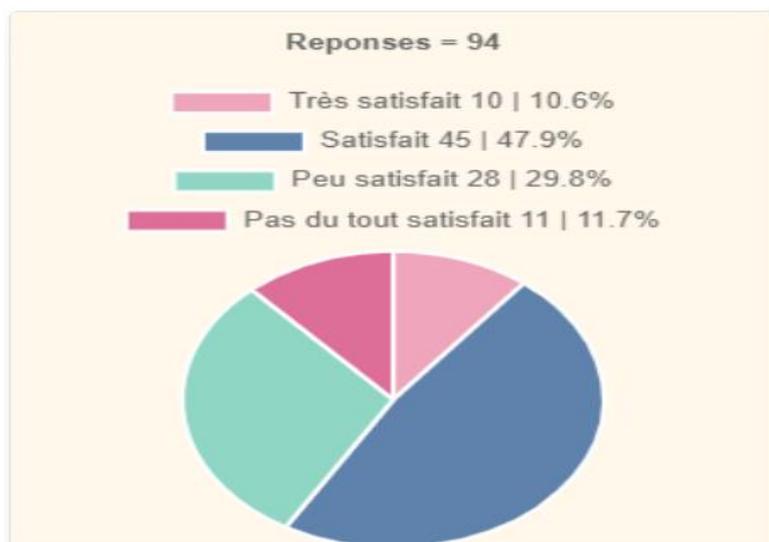
Graphique 5 : Appréciation de l'écoute des préoccupations des usagers/clients



L'écoute des préoccupations a été jugée **satisfaisante** par **58.5%** des participants. Toutefois, on note un **taux d'insatisfaction** de **41,5%** (**31,90%** peu satisfaits et **9.6%** non satisfaits).

G. Opinion des usagers/clients sur l'orientation suite à l'expression d'un besoin

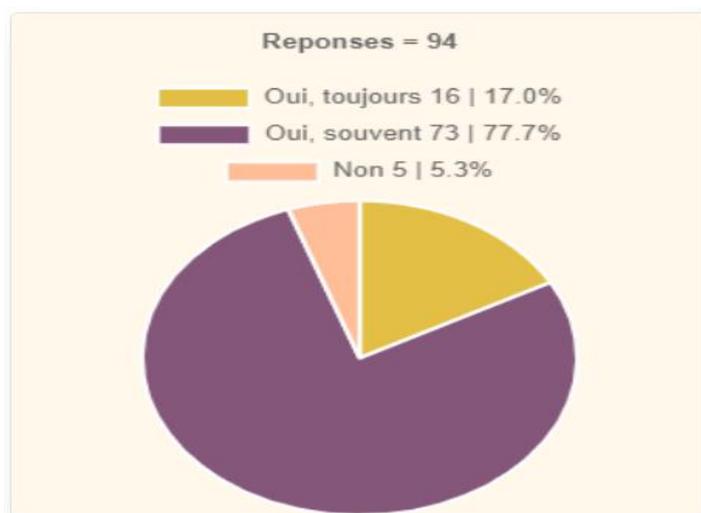
Graphique 6 : Appréciation de l'orientation suite à l'expression d'un besoin



Les participants ont jugé l'orientation suite à l'expression d'un besoin **satisfaisante** à hauteur de **58,5%**, tandis que **29,8%** l'estiment **peu satisfaisante** et **11,7%** **non satisfaisante**.

H. Exactitude des informations mises à la disposition des usagers/clients

Graphique 7 : répartition des usagers/clients portant sur l'exactitude des informations communiquées par les agents

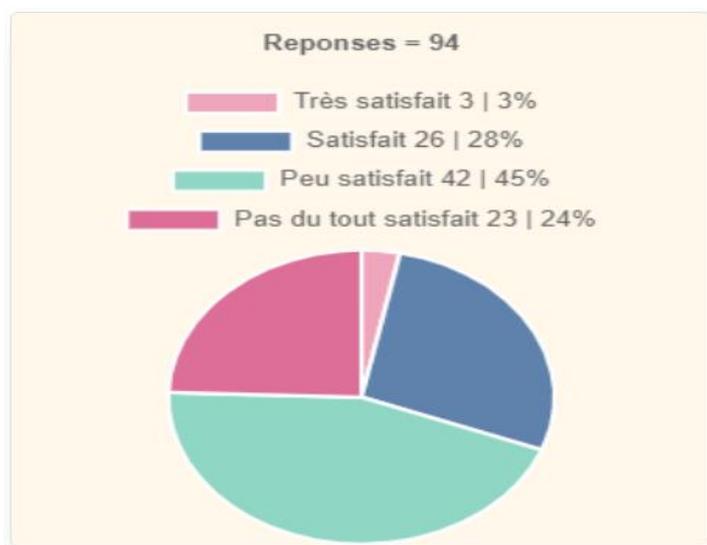


Les 3 variantes retenues sont : « **oui, toujours** », « **oui, souvent** » et « **non** ».

A propos de cet item, le graphique montre que **77.7 %** jugent les informations souvent exactes et **17%** toujours exactes. En revanche, **5.3%** trouvent les informations inexactes.

I. Opinion des usagers/clients portant sur les délais de traitement des demandes d'actes administratifs

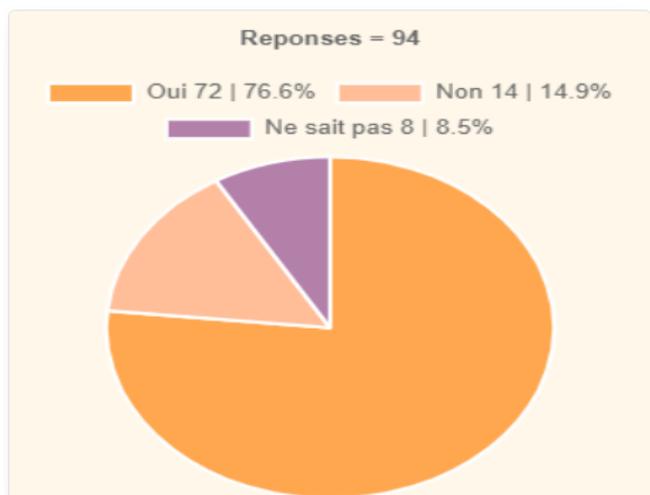
Graphique 8 : Appréciation de la satisfaction des délais de traitement des demandes d'actes administratifs



Concernant cette question, **69%** des usagers/clients sont insatisfaits des délais de traitement des demandes d'actes administratifs contre **28 %** de satisfaits et seulement **3%** de très satisfaits.

J. Usagers/clients contrôlés au cours des 5 dernières années

Graphique 9 : répartition des usagers/clients ayant subis un contrôle fiscal ces 5 dernières années



Sur un total de **94** usagers/clients, **72** soit **76.6%** ont fait l'objet d'un contrôle au cours des 5 dernières années.

K. Opinion sur la qualité du contrôle fiscal

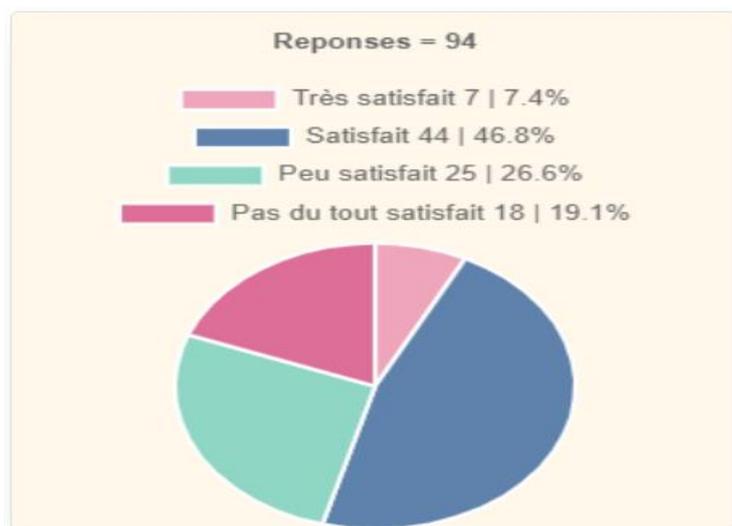
Graphique 10 : Appréciation de la satisfaction du contrôle fiscal



Le graphique indique que les participants ont jugé le déroulement du contrôle fiscal **satisfaisant** à hauteur de **43,3%**, tandis que **38,9%** l'estime **peu satisfaisant** et **16,7%** **non satisfaisant voire**, soit un total de **55,6%** d'insatisfaits.

L. Opinion sur les procédures de recouvrement de l'impôt

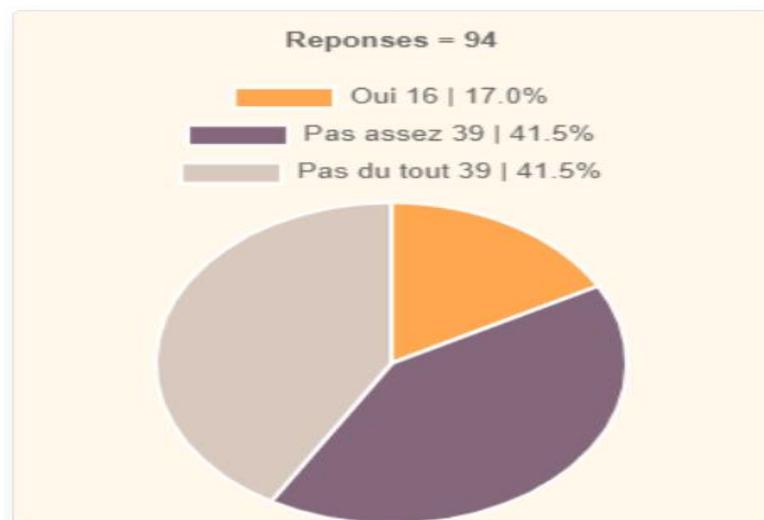
Graphique 11 : Appréciation de la satisfaction des procédures de recouvrement



La moitié des usagers sont satisfaits des procédures de recouvrement avec **7,4%** de très satisfait et **46,8%** de satisfaits. L'appréciation du niveau de satisfaction enregistre par contre **26,6%** de peu satisfaits et **19, 1%** de pas du tout satisfaits.

M. Connaissance des moyens de contestation mis à la disposition des usagers/clients

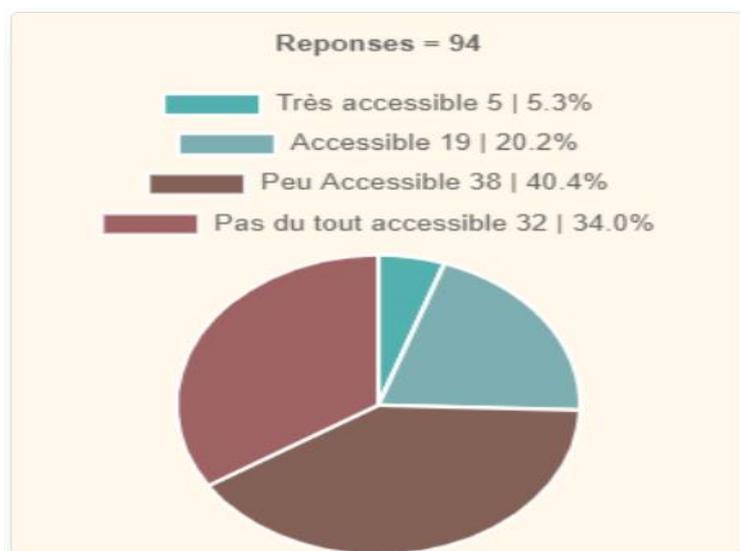
Graphique 12 : Appréciation de la connaissance des moyens de contestation



Seulement **17%** des répondants (**16** personnes sur un total de **94**) déclarent qu'ils ont connaissance des moyens de contestation mis à leur disposition par la DGI. **41,5 %** ne sont pas assez informés et **41.5%** n'ont aucune connaissance de ces dispositions.

N. Accessibilité des moyens de contestation

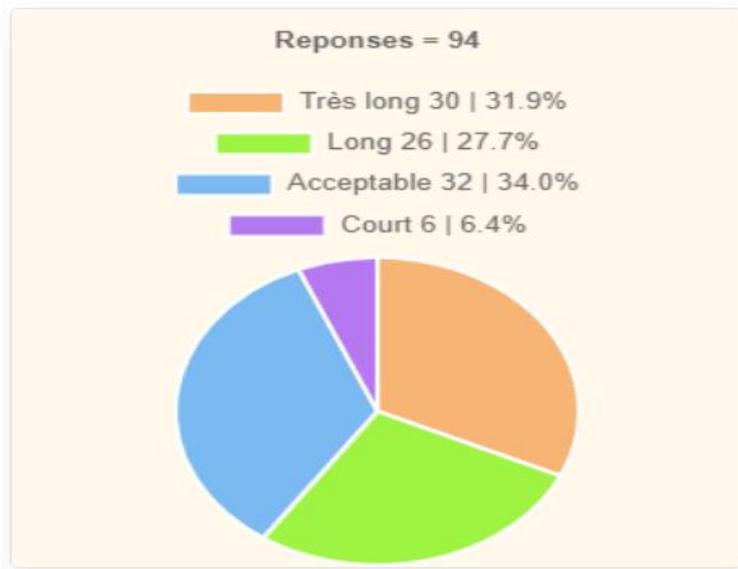
Graphique 13 : perception de l'accessibilité des moyens de contestation



74,8% des répondants trouvent que les moyens de contestation en cas de désaccord avec les services de l'administration fiscale ivoirienne sont peu ou ne sont pas du tout accessibles. (pas du tout pour **34%** et peu accessibles pour **40,4%**). En revanche, **20,2%** les trouvent accessibles et **5,3%**, très accessibles.

O. Opinion sur le délai de traitement des dossiers en contentieux

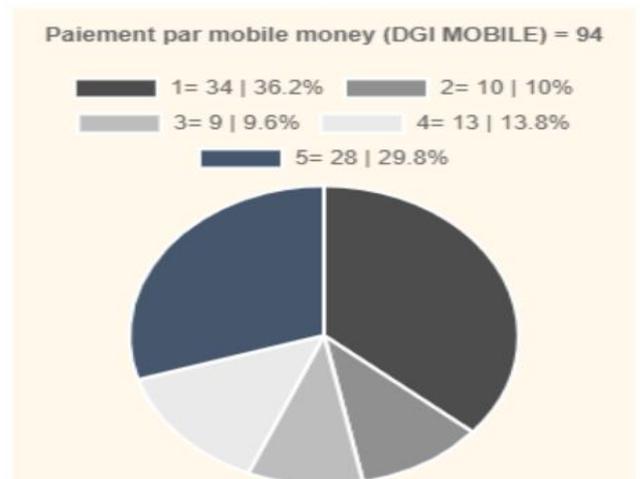
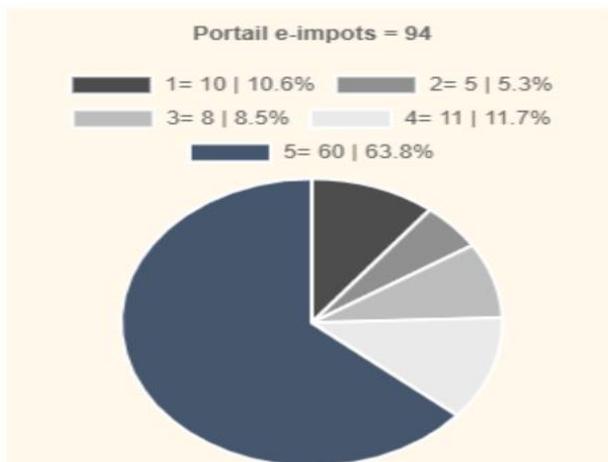
Graphique 14 : Appréciation de la satisfaction du délai de traitement des dossiers en contentieux



Par rapport à l'opinion sur le délai de traitement des dossiers, **6,4 %** des répondants estiment qu'il est court et **34%** le trouvent acceptable. Il est estimé très long pour **31,9%** et long pour **27,7%**.

P. Fréquence d'utilisation des solutions digitales :

Graphique 15 : Appréciation de la fréquence d'utilisation



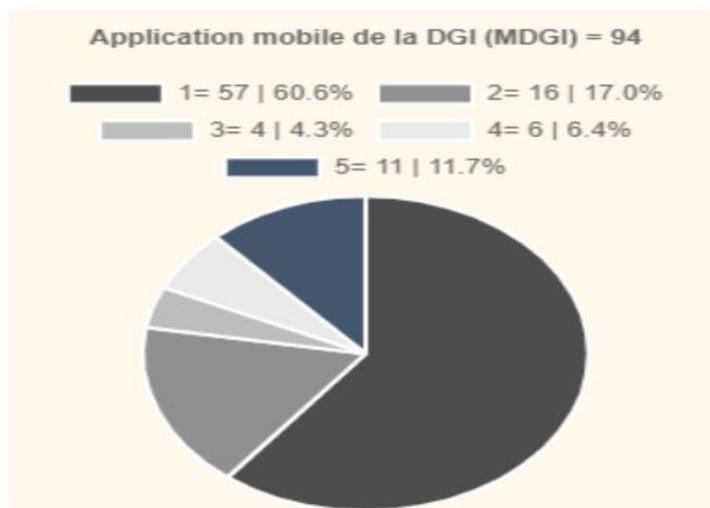
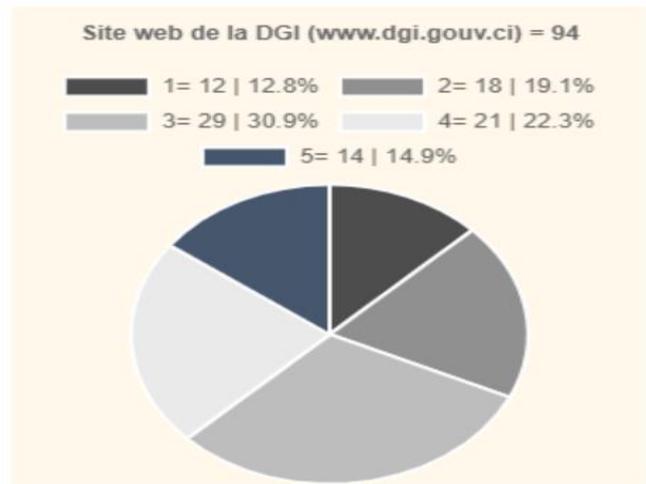
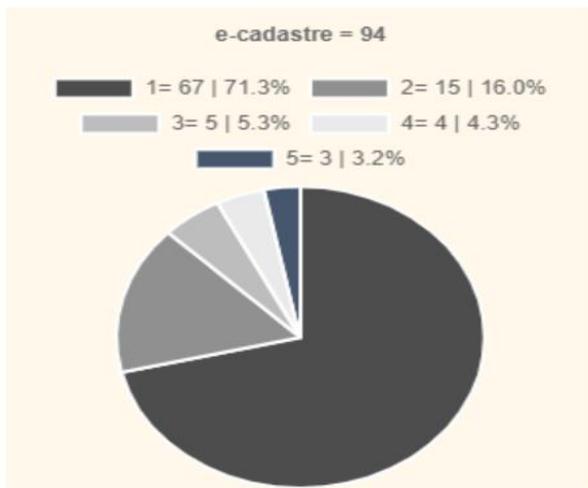


Tableau 1 : Appréciation de la fréquence d'utilisation des solutions digitales

Solutions digitales	Appréciations				
	1 (jamais) %	2 (rarement) %	3 (de temps en temps) %	4 (très souvent) %	5 (tout le temps) %
Portail e-impôts	10,6	5,3	8,5	11,7	62,8
Mobile money	36,2	10	9,6	13,8	29,8
E-cadastre	71,3	16	5,3	4,3	3,2
Site web de la DGI	12,8	19,1	30,9	22,3	14,9
MDGI	60,6	17	4,3	6,4	11,7

La majorité des répondants n'a jamais visité le site « e-cadastre » et la solution mobile « MDGI » (71,3% et 60,6%). En revanche, le portail « e-impôts » est le plus utilisé par les sondés à hauteur de 62,8%.

Q. Degré de satisfaction portant sur les solutions digitales

Graphique 16 : Appréciation de la satisfaction de la plateforme « e-impôts, » de MDGI, de « e-cadastre », du site web de la DGI et de la solution DGI mobile.



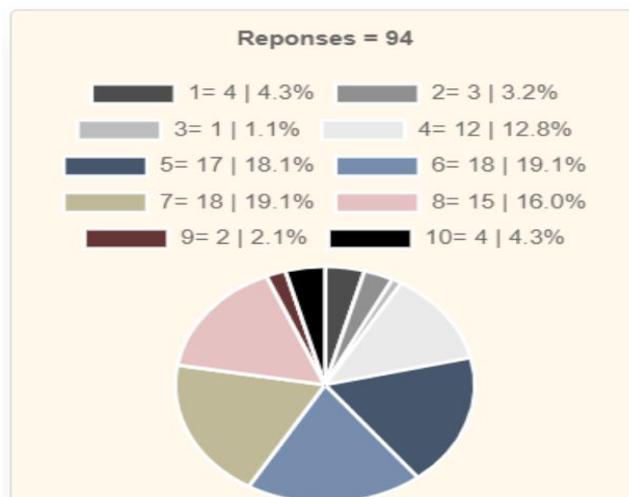
Tableau 2 : Appréciation de la satisfaction de la plateforme « e-impots, » de DGI Mobile, de « e-cadastre », du site web de la DGI et de la solution DGI mobile en pourcentage.

Degré de satisfaction	1(très satisfait) %	2(satisfait) %	3 (Peu satisfait) %	4 (pas du tout satisfait) %
Solutions digitales				
Portail e-impots	26,6	36,2	14,9	19,8
Mobile money	36,2	10,6	9,6	43 ;6
E-cadastre	22,3	26,6	11,7	39,3
Site web de la DGI	19,1	19,1	22,3	25,6
MDGI	22,3	28,7	14,9	34

L'examen des résultats de cette étude démontre que la majorité des **94 répondants** sont plus ou moins satisfaits des applications soumis à leur appréciation au cours de cette enquête.

R. Satisfaction globale

Graphique 17 : Appréciation de la satisfaction globale des usagers/clients sur les produits et services de la DGI



Il ressort des données du graphique ci-dessus un taux global de satisfaction de **41%**. Seulement **39** participants sur **94** sont globalement satisfaits des produits et services qui leurs sont offerts par la DGI.

CHAPITRE III : SUGGESTIONS D'AXES D'AMELIORATION

Ce chapitre synthétise les suggestions des usagers/clients en vue de l'amélioration de la qualité des produits et services offerts par la DGI aux usagers/clients.

A. Suggestions d'amélioration de la qualité de l'accueil physique et de l'écoute des préoccupations des contribuables/clients

En vue de l'amélioration de l'accueil physique et de l'écoute clients, il convient de prendre en considération les suggestions des contribuables.

Il ressort des réponses des usagers/clients les principales suggestions suivantes :

- la création d'un Centre d'appels accessible 24h24 et 7j/7 ;
- la disponibilité des lignes téléphoniques de la DGI ;
- la disponibilité, la courtoisie des agents et la flexibilité dans les échanges en tenant compte du contexte social et économique ;
- la sensibilisation des agents à l'effet de se conformer aux principes et valeurs de la Charte d'Ethique de la DGI ;
- le renforcement des campagnes anti-corruption (sensibiliser les agents et sanctionner ceux qui s'adonnent à la corruption) ;
- la résolution diligente des requêtes, des préoccupations et des réclamations ;
- la formation du personnel commis à l'accueil ;
- la formation des agents sur les dispositions fiscales les plus basiques en vigueur de manière à pouvoir expliquer les obligations fiscales aux contribuables ;
- l'adaptation du langage fiscal au niveau de la perception de la population.
- la création d'une brigade inopinée pour contrôler les agents ;
- la digitalisation effective de toutes les demandes d'actes administratifs ;
- la réception et l'écoute attentive de l'utilisateur afin de lui fournir la bonne information ou le cas échéant, le diriger vers le service idoine en mesure de lui apporter les bonnes réponses à ses préoccupations. ;
- l'amélioration de l'assistance et l'accompagnement des usagers/clients dans l'accomplissement de leurs obligations fiscales et non l'adoption d'attitude répressive.

B. Suggestions pour l'amélioration de la qualité du contrôle fiscal

Plusieurs suggestions ont été faites par les usagers/clients pour l'amélioration de la qualité du contrôle fiscal. L'on peut noter :

- la formation continue des agents vérificateurs en matière de comptabilité afin de consolider leurs compétences pour des analyses plus cohérentes ;
- plus de clarté dans l'évaluation des risques inhérents au contrôle ;
- la sensibilisation des agents afin d'éviter les abus de pouvoir et la corruption ;
- l'examen approfondi des recoupements d'information entre services fiscaux et douaniers afin d'éviter des redressements parfois infondés ;
- l'harmonisation de la circulation de la bonne information entre les services de la DGI (Direction des Vérifications fiscales Nationales, services d'Assiette d'impôt foncier, Direction des grandes Entreprises, Direction des moyennes Entreprises etc...)
- Plus d'écoute des préoccupations des contribuables, de courtoisie et moins d'agressivité lors des contrôles fiscaux.

C. Suggestions d'amélioration des procédures de recouvrement de l'impôt

Parmi les propositions des usagers/clients, les suggestions suivantes ont été retenues :

- le renforcement des campagnes de sensibilisation ;
- l'application stricte des textes fiscaux en matière de recouvrement (Sensibiliser les agents de la Recette à l'effet de se conformer aux dispositions fiscales en vigueur , fermeture abusive des magasins sans respect de la procédure) ;
- la vérification des comptes débiteurs par l'administration fiscale avant d'entamer les procédures de recouvrement forcé ;
- l'amélioration du service « e-paiement » ;
- l'adoption de la courtoisie dans les échanges ;
- la communication accentuée portant sur le rappel du paiement des impôts ;
- L'Intégration des procédures de recouvrement ainsi que des voies de recours sur « e-impôts » ;
- La remise des reçus ou quittances après le paiement des différents impôts.

D. Suggestions d'amélioration de la qualité du dispositif de gestion du contentieux fiscal

Les contribuables n'ont pas manqué de faire ces suggestions en matière de gestion des dossiers en contentieux :

- la digitalisation de la gestion du contentieux fiscal (l'intégration du contentieux digitalisé à la plateforme « e-impôts ») ;
- la mise en place d'un dispositif d'arbitrage pour la gestion du contentieux fiscal ;
- la réduction des délais consacrés au traitement des dossiers en contentieux ou en cas de demandes de dégrèvements ;
- la communication des voies de recours dont disposent les contribuables/clients en matière de contentieux ;
- le traitement rapide des dossiers en contentieux ;
- la recherche d'une solution amiable, équilibrée et définitive la plus appropriée aux intérêts des parties.

CHAPITRE IV : RECOMMANDATIONS SUITE A L'ENQUETE

Au terme de cette étude, les recommandations suivantes sont formulées à l'endroit de la DGI pour l'amélioration de la qualité de l'offre des services sur les différents aspects suivants :

- le renforcement des rappels aux contribuables concernant les dates limites de déclaration et de paiement des impôts;
- le renforcement de la communication sur les produits et services de la DGI (solutions digitales ; teleprocédures, applicatifs et autres...);
- la poursuite des campagnes d'informations portant sur les missions de la DGI et les différentes natures d'impôts et taxes ;
- l'amélioration de la gestion des dossiers en contentieux ;
- le renforcement de l'assistance auprès des usagers/clients en cas de demande ;
- la sensibilisation, la responsabilisation et la formation des agents à la simplification de la communication envers les usagers ;
- le rétablissement des lignes téléphoniques et l'actualisation du répertoire téléphonique de la DGI;
- la mise en œuvre du contrôle interne dans toutes les Directions centrales et régionales ;
- la tenue d'activité de formation et d'informations (sessions de formation initiale des non-fiscalistes après leur affectation à la DGI et sessions de perfectionnement à l'intention des agents fiscalistes afin de favoriser l'acquisition des habiletés requises pour améliorer l'offre de service) ;
- la simplification des communications écrite et orale destinées à la population afin de les rendre accessibles et compréhensibles ;
- l'apposition d'informations utiles, actualisées, lisibles et visibles, sur des présentoirs facile d'accès ;
- la poursuite des campagnes de sensibilisation à la Charte d'Ethique ;
- la prise en charge et la résolution rapide des réclamations formulées par les usagers/clients.

CONCLUSION

La prise en compte de l'avis et des suggestions des usagers/clients est une exigence essentielle du pilotage d'une organisation et de l'amélioration de la qualité des services rendus. Elle est l'un des fondements du respect, de la confiance et de la crédibilité des services.

Ce sondage de satisfaction des usagers/clients sur les produits et services de la Direction générale des impôts a ainsi permis d'examiner leurs degrés de satisfaction et de mettre en lumière l'analyse relative à leur perception du service reçu.

La synthèse de l'étude révèle que la majorité des participants à cette enquête n'est pas satisfaite à 100% des services fournis et des produits offerts par la DGI. Seulement **4** usagers/clients sur **10** sont globalement satisfaits c'est-à-dire **39** sur les **94** répondants.

Il s'avère donc nécessaire de considérer les attentes qui restent à combler au regard des insatisfactions relevées au cours de cette opération et des suggestions faites par les usagers/clients.

Les principales recommandations émises donc pour l'amélioration de la qualité du service méritent d'être prises en compte afin d'offrir aux contribuables un service public de qualité.

Les efforts à déployer en ce qui concerne le renforcement de l'organisation interne, la poursuite de la mise en place du Système de Management de la Qualité et la responsabilisation de plus en plus forte des agents de la DGI constituent des bases pour la réussite de la fidélisation des usagers/clients et la réussite des objectifs assignés à cette Administration fiscale.

MINISTERE DU BUDGET

ET DU PORTEFEUILLE DE L'ETAT



REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union – Discipline – Travail

DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CONTRIBUABLES-CLIENTS SUR LES PRODUITS ET SERVICES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS

En réalisant cette enquête, nous souhaitons vous associer à la dynamique d'amélioration de la qualité de nos services qui vous sont offerts. Votre participation est précieuse.

Merci d'accepter de participer à la démarche et de consacrer quelques minutes à ce questionnaire. A l'issue de l'enquête, nous vous présenterons les résultats issus de l'étude.

Confidentialité : Les renseignements contenus dans ce questionnaire sont confidentiels. Ils sont couverts par le secret statistique et ne peuvent être publiés que sous forme anonyme conformément à la loi n° 2013-537 du 30 juillet 2013 portant organisation du Système Statistique National.

Q1- Connaissez-vous les principales missions de la DGI ?

(Une seule réponse possible)

1. Oui	<input type="checkbox"/>	Si Q1= Oui ou Un peu, aller à Q2
2. Un peu	<input type="checkbox"/>	
3. Non	<input type="checkbox"/>	Sinon, aller à Q3

Q2- Parmi les propositions suivantes, veuillez cocher celles qui vous semblent correspondre aux missions de la DGI

(Plusieurs réponses possibles)

A. Elaborer, appliquer la législation et la réglementation fiscales et parafiscales	<input type="checkbox"/>
B. Préparer, négocier et appliquer les conventions fiscales internationales	<input type="checkbox"/>
C. Mener les opérations d'assiette, de liquidation et de contrôle de l'impôt pour le compte de l'Etat et des collectivités territoriales	<input type="checkbox"/>
D. Effectuer le recouvrement des recettes fiscales et parafiscales autres que celles de porte	<input type="checkbox"/>
E. Gérer le contentieux fiscal	<input type="checkbox"/>
F. Assurer la conception, la création et la gestion du cadastre en zones urbaines et rurales	<input type="checkbox"/>
G. Assurer la conservation de la propriété foncière et des hypothèques	<input type="checkbox"/>
H. Assurer la gestion financière du domaine de l'Etat et des biens en déshérence	<input type="checkbox"/>
I. Mener les opérations d'enregistrement et de timbre	<input type="checkbox"/>
J. Promouvoir le civisme fiscal	<input type="checkbox"/>

Q3- Quelle est votre appréciation de l'accessibilité (par rapport à la situation géographique) des locaux des services de la DGI ?

(Une seule réponse possible)

1. Très facile	<input type="checkbox"/>
2. Facile	<input type="checkbox"/>
3. Peu facile	<input type="checkbox"/>
4. Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>

Q4- Quel est votre niveau de satisfaction en rapport avec l'accueil physique dans nos locaux ?

(Une seule réponse possible)

1- Très satisfait	__	<i>Si Très satisfait ou Satisfait, aller à Q6</i>
2- Satisfait	__	
3- Peu satisfait	__	<i>Si Peu satisfait ou Pas du tout satisfait, aller à Q5</i>
4- Pas du tout satisfait	__	

Q5- Que pouvez-vous suggérer à la DGI afin d'améliorer la qualité de l'accueil physique ?

.....

.....

.....

Q6- Quelle est votre appréciation de l'accueil téléphonique des services de la DGI ?

(Une seule réponse possible)

1. Très satisfait	__	<i>Si Très satisfait ou Satisfait, aller à Q8</i>
2. Satisfait	__	
3. Peu satisfait	__	<i>Si Peu satisfait ou Pas du tout satisfait, aller à Q7</i>
4. Pas du tout satisfait	__	

Q7- Que pouvez-vous suggérer à la DGI afin d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique ?

.....

.....

.....

Q8- Quelle est votre appréciation de l'écoute des préoccupations des contribuables/clients par les agents de la DGI ?

(Une seule réponse possible)

1. Très satisfait	__	<i>Si Très satisfait ou Satisfait, aller à Q10</i>
-------------------	----	--

2. Satisfait	__	
3. Peu satisfait	__	<i>Si Peu satisfait ou Pas du tout satisfait, aller à Q9</i>
4. Pas du tout satisfait	__	

Q9- Que pouvez-vous suggérer à la DGI afin d'améliorer l'écoute des préoccupations des contribuables/clients ?

.....

.....

.....

.....

Q10- Quelle est votre appréciation de l'orientation des contribuables/clients par les agents de la DGI, suite à l'expression d'un besoin ?

(Une seule réponse possible)

1. Très satisfait	__	<i>Si Très satisfait ou Satisfait, aller à Q12</i>
2. Satisfait	__	
3. Peu satisfait	__	<i>Si Peu satisfait ou Pas du tout satisfait, aller à Q11</i>
4. Pas du tout satisfait	__	

Q11- Que pouvez-vous suggérer à la DGI afin d'améliorer l'orientation des contribuables/clients, suite à l'expression d'un besoin ?

.....

.....

.....

.....

Q12- Les informations mises à votre disposition par les agents des impôts sont-elles exactes?

(Une seule réponse possible)

- 1. Oui, toujours
- 2. Oui, souvent
- 3. non

Q13- Quel est votre niveau de satisfaction relativement aux délais de traitement de vos demandes d'actes administratifs ?

(Une seule réponse possible)

- 1 - Très satisfait
- 2- Satisfait
- 3- Peu satisfait
- 4- Pas du tout satisfait

Q14- Votre entreprise a-t-elle fait l'objet d'un contrôle fiscal au cours des cinq dernières années ?

1. Oui	<input type="checkbox"/>	<i>Si Q14= Oui, aller à Q15</i>
2. Non	<input type="checkbox"/>	<i>Si Q14= Non, ou Ne sait pas, aller à Q17</i>
3. Ne sait pas	<input type="checkbox"/>	

Q15- Comment jugeriez-vous la qualité du ou des contrôle (s) dont vous avez fait l'objet ?

(Une seule réponse possible)

1. Très satisfaisante	<input type="checkbox"/>	<i>Si Très satisfaisante ou Satisfaisante, aller à Q17</i>
2. Satisfaisante	<input type="checkbox"/>	
3. Peu satisfaisante	<input type="checkbox"/>	<i>Si Peu satisfaisante ou Pas du tout satisfaisante, aller à Q16</i>
4. Pas du tout satisfaisante	<input type="checkbox"/>	

Q16- Que pouvez-vous suggérer à la DGI afin d'améliorer la qualité du contrôle fiscal ?

.....

.....

.....

.....

Q17- Quelle est votre appréciation des procédures de recouvrement de l'impôt ?

(Une seule réponse possible)

1. Très satisfait	<input type="checkbox"/>	Si Très satisfait ou satisfait, aller à Q19
2. satisfait	<input type="checkbox"/>	
3. Peu satisfait	<input type="checkbox"/>	Si Peu satisfait ou Pas du tout satisfait, aller à Q18
4. Pas du tout satisfait	<input type="checkbox"/>	

Q18- Que pouvez-vous suggérer à la DGI afin d'améliorer les procédures de recouvrement de l'impôt ?

.....

.....

.....

.....

Q19- En cas de désaccord avec les services de la DGI, connaissez-vous les moyens de contestation mis à votre disposition ?

(Une seule réponse possible)

- 1. oui
- 2. pas assez
- 3. pas du tout

Q20- En cas de désaccord avec les services de la DGI, les moyens de contestation sont-ils :

(Une seule réponse possible)

- 1. Très accessible
- 2. Accessible
- 3. Peu accessible
- 4. Pas du tout accessible

Q21- Comment trouvez-vous le délai de traitement de vos dossiers en contentieux ?

(Une seule réponse possible)

- 1. Très long
- 2. long
- 3. Acceptable
- 4. Court

Q22- Que pouvez-vous suggérer à la DGI afin d'améliorer la qualité du dispositif de gestion du contentieux fiscal ?

.....

.....

.....

Q23- A quelle fréquence utilisez-vous chacune des solutions digitales mises à votre disposition par la DGI ?

1= Jamais 2=Rarement 3= De temps en temps 4= Très souvent 5= Tout le temps

• e-impôts	1	2	3	4	5
• Paiement par mobile money (DGI MOBILE)	1	2	3	4	5
• E-Cadastre	1	2	3	4	5
• Site web de la DGI (www.dgi.gouv.ci)	1	2	3	4	5
• Application mobile de la DGI (MDGI)	1	2	3	4	5

Q24- Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à ces solutions digitales de la DGI ?

1= tres satisfait 2= satisfait 3= peu satisfait 4= pas du tout satisfait

• e-impots	1	2	3	4
• Paiement par mobile money (DGI MOBILE)	1	2	3	4
• E-Cadastre	1	2	3	4
• Site web de la DGI (www.dgi.gouv.ci)	1	2	3	4
• Application mobile de la DGI (MDGI)	1	2	3	4

Q25- Sur une échelle de 1 à 10, (1 correspond à pas du tout satisfait et 10 à extrêmement satisfait) veuillez indiquer votre niveau de satisfaction globale par rapport à l'ensemble des services offerts par la DGI ?

(Une seule réponse possible)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

