



*****DIRECTION GENERALE DES IMPOTS*****



RAPPORT ANNUEL DE PERFORMANCE DE LA DGI 2018

DECEMBRE 2019

Selon l'outil TADAT



SOMMAIRE

EDITORIAL	4
ABRÉVIATIONS ET SIGLES	5
RESUME ANALYTIQUE (EXECUTIVE SUMMARY).....	6
INTRODUCTION	7
PARTIE I : APPROCHE METHODOLOGIQUE	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
I- Présentation du TADAT.....	9
1- Définition du TADAT	9
2- Objectifs du TADAT	9
3- Domaines d'analyse.....	9
4- Méthode de notation	11
II- Méthode de collecte de données et champ de l'évaluation	13
1- Méthode de collecte des données	13
PARTIE II : RESULTATS DE L'EVALUATION.....	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
I- Performance globale de la DGI dans les différents domaines d'analyse.....	16
1- Synthèse de l'évaluation par domaine d'analyse	16
2- Analyse de la performance par domaine	21
II- Performance par services	30
1- Services d'assiettes	30
2- Services de recettes.....	33
3- Services de contrôle.....	36
III- RECOMMANDATIONS	39
CONCLUSION.....	40
ANNEXES	41

LISTE DES TABLEAUX

ABRÉVIATIONS ET SIGLES	5
Tableau 1. Services ayant effectivement répondu aux questionnaires	13
Tableau 2. Identification des services sources pour la collecte des données selon les domaines d'analyse	14
Tableau 3. Synthèse de l'évaluation de performance TADAT 2018	16

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: Répartition des notes de performance	20
Graphique 2: Répartition des notes en dépistage des contribuables potentiels par DR.....	31
Graphique 3: Répartition des notes en paiement dans les délais	33
Graphique 4: Niveau de performance des DR en paiement dans les délais.....	34
Graphique 5: Distribution des notes de performance en stock et flux d'arriérés fiscaux de ensemble des DR	35
Graphique 6: Niveau de performance des DR en stock et flux d'arriérés fiscaux.....	36

EDITORIAL

« ***Chaque difficulté rencontrée doit être l'occasion d'un nouveau progrès*** » - Pierre de Coubertin

La qualité de la gouvernance dans une organisation fait partie de ses facteurs clés de succès. C'est pourquoi, toute entreprise, qui recherche l'excellence, œuvre à sa consolidation, à partir des meilleurs instruments de pilotage, parmi lesquels figure en bonne place son dispositif de suivi et d'évaluation.

La Direction Générale des Impôts s'est inscrite depuis quelques années, dans cette dynamique, en vue d'offrir à ses clients et fournisseurs, internes comme externes (contribuables, administrations extérieures et autres usagers) des services de qualité, marques de confiance et de fidélité, dans la quête de l'amélioration continue de la performance.

A cet effet, le référentiel ISO 9001, dont la version 2015 est en cours de mise en œuvre, a permis de structurer la chaîne de résultats autour des principaux processus des métiers de base et de management, en matière d'assiette, de recouvrement et de contrôle. Des indicateurs relatifs à des processus support ont été également élaborés, sur la base des meilleures pratiques.

Par ailleurs, la DGI a fait l'objet, depuis 2013 d'évaluation externe par les partenaires au développement. Qu'il s'agisse de l'évaluation PEFA (2013,2016) et de l'évaluation TADAT (2015), ces exercices nous ont permis de comprendre nos forces et les axes de progrès, dans le cadre de la gestion des Finances Publiques.

Le rapport de performance 2018, qui nous est présenté, se situe dans cette dynamique. Il constitue un document d'analyse qui devra permettre à chaque service de voir ses forces et ses faiblesses dans la mise en œuvre de ses missions, d'une part, et d'autre part, de nos rapports avec nos clients et nos partenaires. Les scores de chaque indicateur sont à regarder, non pas comme des notes de sanction, mais plutôt comme des données et des informations que chaque responsable est appelé à exploiter pour améliorer sa gestion, et renforcer, par conséquent, ses performances.

J'invite donc tous les collègues à s'approprier ce rapport, afin de s'interroger sur notre modèle de gestion et de gouvernance, et de faire des propositions d'actions correctives pertinentes, au moment où nous convergeons vers la certification du processus *Déclarer et payer les impôts en lignes* au niveau de la Direction des Grandes Entreprises.

En ma qualité de Directeur général des impôts, je m'engage à mobiliser toutes les ressources nécessaires à la réalisation des missions de la DGI et à l'atteinte de ses objectifs. J'affirme également ma volonté de garantir l'adaptation permanente de nos services aux besoins et aux attentes des usagers/clients.

ABRÉVIATIONS ET SIGLES

Abréviations et Sigles	Significations
CGI	Code Général des Impôts
CTF	Centre des Télé fiscaux
DA	Domaine d'analyse
DCQPCF	Direction de la Communication, de la Qualité et de la Promotion du Civisme Fiscal
DERAR	Direction des Enquêtes, du Renseignement et de l'Analyse-Risque
DGE	Direction des Grandes Entreprises
DGI	Direction Générale des Impôts
DI	Direction de l'Informatique
DLCD	Direction de la Législation, du Contentieux et de la Documentation
DPESF	Direction de la Planification, des Etudes et des Statistiques Fiscales
DR	Direction Régionale
DVFN	Direction de la Vérification Fiscale Nationale
FMI	Fonds Monétaire International
GUOAR	Gestion Unifiée des Opérations d'Assiettes et de Recettes
IGSF	Inspection Générale des Services Fiscaux
M1	Méthode 1(méthode d'analyse et de cotation du PEFA)
M2	Méthode 2(méthode d'analyse et de cotation du PEFA)
PEFA	Dépenses Publiques et Responsabilité Financière
RAP	Rapport Annuel de Performance
SMQ	Système de Management et de la Qualité
TADAT	Tax Administration Diagnostic Assessment Tool (Outil de diagnostic et d'Analyse des Performances de l'Administration Fiscale)
TVA	Taxe sur la Valeur Ajoutée

RESUME ANALYTIQUE (EXECUTIVE SUMMARY)

Le tableau synoptique ci-dessous présente une photographie des grandes tendances de la performance de la Direction générale des Impôts, en 2018, à partir d'un corpus de 24 indicateurs du référentiel TADAT. Les scores issus de l'évaluation font ressortir une distribution presque égale des points forts (8) et des points faibles (9).

Points forts	Points faibles
■ Un système fiscal fondé sur la déclaration et le paiement spontanés des principaux impôts. ■ Un fichier central régulièrement assaini, même si l'identifiant fiscal unique n'est pas encore effectif. ■ Des services d'enquêtes et de recherche qui amorcent un niveau de performance encourageant en matière de leur contribution à l'élargissement de l'assiette fiscale basée sur l'analyse-risque. ■ Une communication performante pour accompagner les réformes de politiques et d'administration fiscale, en vue de réduire les risques de non-conformité réglementaire par le renforcement du civisme fiscal. ■ Une offre de services de plus en plus variée pour aider les contribuables dans les formalités de déclaration et de paiement de leurs impôts et taxes. ■ L'utilisation de procédures de contrôle fiscal adaptées aux profils des contribuables. ■ Un système de gestion des contentieux qui affirme sa neutralité. ■ Un contrôle interne qui tend à se systématiser.	■ Une approche de l'Analyse-Risque orientée principalement vers les insuffisances et les défauts de déclaration. ■ Un pilotage beaucoup trop centré sur les recettes collectées et non sur la chaîne de résultats des différents processus dans une approche globale structurée. ■ Communication institutionnelle encore insuffisante pour faire connaître les résultats, l'image et le positionnement de la DGI à l'extérieur. ■ Survivance des procédures de déclaration et de paiement manuels. ■ Insuffisance dans le respect des normes en termes de délais de réponse aux demandes et réclamations des usagers. ■ Des taux de défaillance trop élevés pour certaines natures d'impôts leaders (TVA ITS). ■ Absence d'évaluation de l'écart fiscal et des pertes générées par la fraude fiscale.

INTRODUCTION

Dans le processus du pilotage de la performance, la question de l'évaluation occupe une place centrale. En effet, les administrations élaborent et mettent en place des outils qui leur permettent d'apprécier à la fois la pertinence de leurs actions, l'efficacité avec laquelle les objectifs sont poursuivis, l'efficience des moyens mis en place, ainsi que leur impact.

Au niveau de la Direction Générale des Impôts, le Système de Management de la Qualité et Notre Charte d'Ethique sont des instruments de pilotage qui s'inscrivent dans ce cadre. En outre, de nouveaux instruments, introduits par les partenaires au développement notamment le PEFA et le TADAT, ont permis de faire des diagnostics multidimensionnels et de présenter les niveaux de performance des principaux processus de gestion de l'administration fiscale.

Par la suite, la DGI, à travers la DPESF, a réalisé sa propre auto-évaluation à partir du TADAT sur les données de l'année 2017.

Cette dernière évaluation s'est étendue sur tout le territoire ivoirien, et a touché huit (08) domaines sur les neuf (09) que compte le TADAT.

Le présent rapport d'évaluation présente les performances de la DGI d'après selon les données de l'année 2018.

Il s'articule autour de trois grandes parties :

- L'approche méthodologique ;
- Les résultats de l'évaluation ;
- Les recommandations.

PARTIE I : APPROCHE METHODOLOGIQUE

Le Rapport de Performance 2018 de la DGI est élaboré à partir de l'***Outil de diagnostic et d'évaluation de l'administration fiscale (TADAT)***, et porte sur les domaines d'analyse couverts par cet outil.

I- Présentation du TADAT

Ce rapport appréhende le TADAT en quatre dimensions : sa définition, ses objectifs, les domaines d'analyse et la méthodologie de notation.

1- Définition du TADAT

Le TADAT (Tax Administration Assessment Tool) est un instrument de mesure et de comparaison des performances des administrations fiscales. Il a été développé par le FMI et les partenaires au développement (Allemagne, Banque Mondiale, Commission Européenne, Japon, Norvège, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suisse).

2- Objectifs du TADAT

Le TADAT vise une évaluation objective de l'état des grandes composantes du régime d'administration fiscale d'un pays. Tels que définis dans le Guide méthodologique (version 2015), « les évaluations TADAT sont particulièrement utiles pour :

- identifier les forces et les faiblesses relatives des régimes, des procédures et des institutions d'une administration fiscale ;
- partager une perspective commune sur l'état d'une administration fiscale entre toutes les parties prenantes (autorités nationales, organisations internationales, bailleurs de fonds et prestataires d'assistance technique) ;
- définir un plan de réforme, avec notamment objectifs, priorités, mesures et calendrier de réalisation ;
- faciliter la gestion et la coordination des appuis extérieurs aux réformes et assurer une mise en œuvre plus rapide et plus efficace ;
- suivre et évaluer l'avancement des réformes par le biais de nouvelles évaluations ultérieures ».

3- Domaines d'analyse

De façon générale, l'outil TADAT est utilisé pour évaluer les neuf grands domaines de l'administration fiscale ci-dessous. Ces composantes et leurs exigences sont présentées comme suit :

- **Intégrité du registre des contribuables** : L'immatriculation des contribuables et la tenue d'un registre exact et exhaustif sont essentiels pour le bon fonctionnement d'une administration fiscale.
- **Gestion des risques du régime fiscal** : Les lois fiscales sont mieux respectées si l'administration fiscale est attentive aux risques d'indiscipline et réagit efficacement par des mesures correctrices pour atténuer les conséquences de ces risques.
- **Soutien du respect spontané des obligations fiscales** : En général, la plupart des contribuables respectent leurs obligations fiscales s'ils reçoivent l'information et le soutien nécessaires pour leur permettre d'honorer spontanément ces obligations.
- **Présentation des déclarations fiscales dans les délais** : La présentation des déclarations fiscales dans les délais est fondamentale car la déclaration est le principal instrument de détermination, pour chaque contribuable, de son obligation fiscale qui devient ensuite exigible et payable.
- **Paiement des impôts dans les délais** : L'absence et le retard de paiement des impôts ont une incidence sur les finances publiques. Le recouvrement des arriérés d'impôts est un processus long et coûteux.
- **Exactitude des informations déclarées** : Les régimes fiscaux reposent essentiellement sur des déclarations d'informations exactes et exhaustives. Les activités de contrôle et de vérification permettent de détecter les divergences (revenus non déclarés, par exemple) et de sanctionner les contrevenants, rappelant ainsi à tous les contribuables les conséquences de la communication d'informations inexactes.
- **Pertinence des mécanismes de règlement des contentieux** : Des mécanismes de recours indépendants et accessibles permettent de protéger le droit du contribuable, de contester un avis d'imposition et d'être équitablement entendu.
- **Efficience et efficacité opérationnelles** : Les gouvernements, de plus en plus axés sur la performance, exigent de leurs administrations fiscales un fonctionnement de plus en plus efficient et efficace. De même, les citoyens et les entreprises s'attendent à recevoir des services de qualité que les administrations fiscales doivent être à même d'apporter.
- **Responsabilisation et transparence** : En tant qu'établissements publics, les administrations fiscales doivent rendre compte de la façon dont elles

utilisent les ressources publiques et exercent leurs pouvoirs. La confiance du public est d'autant plus forte que les mesures administratives sont prises en toute transparence dans un cadre de responsabilité envers le ministre, le gouvernement, le parlement, et la société dans son ensemble.

Le présent rapport traite de huit (08) domaines d'analyse sur neuf (09), il s'agit de :

- Intégrité du registre des contribuables ;
- Gestion des risques ;
- Soutien du respect spontané des obligations fiscales ;
- Présentation des déclarations fiscales ;
- Paiement des obligations fiscales ;
- Exactitude des informations communiquées ;
- Règlement des contentieux fiscaux ;
- Responsabilisation et transparence.

Le domaine « **Efficience et efficacité opérationnelles** » n'a pu faire objet d'analyse pour faute de disponibilité d'informations dues à la complexité de la collecte des données auprès des contribuables.

4- Méthode de notation

L'évaluation des indicateurs suit la même démarche que celle de l'outil PEFA (dépenses publiques et responsabilisation financière), de façon à permettre une comparaison dans les cas où les deux outils sont utilisés.

Chacune des dimensions de mesure de l'outil TADAT fait l'objet d'une évaluation distincte. La note globale d'un indicateur repose sur l'évaluation des différentes dimensions. Pour regrouper les notes attribuées à chaque dimension dans une note globale de l'indicateur, deux méthodes sont utilisées : la méthode 1 (M1) ou la méthode 2 (M2). Dans les deux méthodes, une échelle à quatre niveaux « ABCD » est utilisée pour noter chaque dimension et chaque indicateur :

- La note « A » correspond à une performance forte (qui rejoint ou dépasse les pratiques optimales internationales) ;
- La note « B » correspond à une performance solide (bon niveau de performance mais un échelon en dessous des pratiques optimales internationales) ;
- La note « C » correspond à une performance faible par rapport aux pratiques optimales internationales.

- La note « D » indique une performance insuffisante et est attribuée lorsque les critères minimaux correspondant à la note « C » ne sont pas remplis. La note « D » est également attribuée dans certains cas où soit l'information disponible est insuffisante pour permettre aux évaluateurs de déterminer et de noter le niveau de performance, soit l'information n'est pas du tout disponible.

❖ La méthode M1 : la méthode du maillon faible

Elle est utilisée pour tous les indicateurs à une seule dimension et pour les indicateurs à plusieurs dimensions où la mauvaise performance d'une dimension risque d'affaiblir l'effet des bonnes performances des autres dimensions au sein du même indicateur (autrement dit, le maillon le plus faible de la chaîne de dimensions de l'indicateur). Dans les cas d'indicateurs à deux dimensions minimum, les étapes à suivre pour définir la note globale ou agrégée de l'indicateur sont les suivantes :

- Évaluer et noter chaque dimension séparément (A, B, C, ou D).
- Regrouper les notes des différentes dimensions et choisir parmi elles, la note la plus faible.

❖ La méthode M2 : la méthode de la moyenne pondérée

Elle repose sur la moyenne des notes attribuées aux différentes dimensions d'un indicateur. Elle est utilisée pour les principaux indicateurs multidimensionnels dans lesquels une note faible attribuée à l'une des dimensions n'affaiblit pas nécessairement l'effet des notes plus fortes attribuées aux autres dimensions. Bien que les dimensions appartiennent toutes au même domaine du régime de l'administration fiscale, des progrès peuvent être réalisés dans certaines dimensions et pas d'autres, sans qu'il y ait un ordre logique particulier.

Les étapes à suivre pour définir la note globale ou agrégée de l'indicateur sont les suivantes :

- Pour chaque dimension, déterminer quel critère a été respecté sur l'échelle à 4 niveaux « ABCD » (comme dans la méthode M1).
- Se reporter au tableau de correspondance (tableau 2) de la méthode de notation M2 et trouver la section correspondante (indicateurs à 2, 3 ou 4 dimensions).
- Identifier la ligne du tableau qui correspond au groupement de notes attribuées aux dimensions de l'indicateur (l'ordre des notes des dimensions n'a pas d'importance).
- Trouver ainsi la note globale correspondante pour l'indicateur.

Le tableau 2 est un tableau de correspondance qui s'applique à tous les indicateurs notés selon la méthode M2 et ne peut pas être utilisé pour les indicateurs notés par la méthode M1, car le résultat serait une note erronée.

II- Méthode de collecte de données et champ de l'évaluation

1- Méthode de collecte des données

La collecte des données s'est faite à partir de onze (11) questionnaires qui ont été administrés à l'ensemble des services de l'administration fiscale. Pendant deux semaines, des missions ont été conduites sur le terrain, aussi bien à Abidjan, qu'à l'intérieur du pays. Les entretiens se sont déroulés dans un climat apaisé, toutefois, quelques désagréments ont été observés lors de certains entretiens, à savoir :

- Difficulté de compréhension de certaines questions des questionnaires respectifs par l'ensemble du personnel des structures visitées ;

- Manque de préparation de la mission chez les structures visitées.

Commentaire [HC1]: Incompréhension de certaines questions des différents questionnaires par les agents des structures visitées

1. Services visités pour la collecte des données

Commentaire [HC2]: Numérotation

a) Les services visités

Commentaire [HC3]: Numérotation

Au total vingt-six (26) Directions ont été visitées dont

- quatre (04) Directions centrales ;
- Vingt-deux (22) Directions régionales réparties en cent vingt-six (126) services d'assiettes, cent huit (108) services de recettes et dix (10) services de contrôle.

Au total En définitive, les données ont été recueillies dans deux cents soixante-dix (270) services de la DGI sur l'étendue l'ensemble du territoire.

Tableau 1. Services ayant effectivement répondu aux questionnaires

SERVICES		Effectifs
DIRECTIONS CENTRALES	CABINET DPESF	01
	CABINET DLCD	01
	CABINET DERAR	01
	CABINET DVFN	01
Sous-total 1		04
DIRECTIONS REGIONALES *	CABINET DR	22
	SERVICE D'ASSIETTE	126
	SERVICE DE RECETTE	108
	SERVICE DE CONTRÔLE	10
Sous-total 2		266
Total		270

* Toutes les DR ont répondu aux questionnaires, excepté la DRAN6.

Les services visités en fonction des domaines d'analyse sont présentés dans le tableau 2 ci-dessous.

Tableau 2. Identification des services sources pour la collecte des données selon les domaines d'analyse

Domaines d'analyse	Services enquêtés
1-Intégrité du registre des contribuables	- Services d'assiettes - DI
2-Gestion des risques du régime fiscal	- DERAR, DPESF
3-Soutien du respect spontané des obligations	- DCQPCF; CABINET DR_DGE
4-Présentation des déclarations fiscales dans les	- Services d'assiettes
5-Paiement des impôts dans les délais	- Services de recettes - CTF
6-Exactitude des informations déclarées	- Services de contrôle
7-Pertinence des mécanismes de règlement des contentieux	- DLCD (Contentieux)
9-Responsabilisation et transparence	- DERAR; IGSF;DVFN

Les parties qui suivent présentent les niveaux de performance par composante, selon la méthodologie utilisée.

b) Autres sources des données

Les données issues du système de gestion des opérations d'assiette et de recette (GUOAR) ont servi de preuves aux à certaines déclarations collectées dans le cadre de l'évaluation des performances des services.

PARTIE II : RESULTATS DE L'EVALUATION

I- Performance globale de la DGI dans les différents domaines d'analyse

1- Synthèse de l'évaluation par domaine d'analyse

Le tableau ci-dessous présente la synthèse globale de l'évaluation du niveau de performance des services au titre de l'exercice 2018.

a) Tableau 3. Synthèse de l'évaluation de performance TADAT 2018

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
DA 1: INTÉGRITÉ DU REGISTRE DES CONTRIBUABLES			
1	Pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables	D+	Le système d'immatriculation des contribuables ne respecte pas le minimum requis pour faciliter le respect des obligations fiscales. L'assainissement du fichier des contribuables est assuré de manière ponctuelle. par conséquent le système produit difficilement des statistiques nationales consolidées.
2	Dépistage des contribuables potentiels	D+	les actions entreprises pour détecter les contribuables non immatriculés sont insuffisantes.
DA 2: GESTION DES RISQUES DU RÉGIME FISCAL			
3	Identification, évaluation, classement et quantification des risques d'indiscipline fiscale.	D	La démarche d'identification des risques reposant principalement sur la détection de défaillances individuelles, n'est pas bien structurée. Le dispositif d'évaluation, de classement et de quantification du risque d'incivisme demeure empirique.
4	Atténuation des risques par un programme d'amélioration de la discipline fiscale.	D	Il n'existe pas de programme formel d'amélioration du civisme fiscal.
5	Suivi et évaluation des activités d'atténuation des risques d'indiscipline fiscale.	D	L'impact des activités d'atténuation des risques d'indiscipline fiscale n'est pas évalué faute de la disponibilité des informations.
6	Identification, évaluation et atténuation des risques institutionnels.	D	Les risques institutionnels sont très minoritairement identifiés, évalués, et couverts.
DA 3 : SOUTENIR LE RESPECT SPONTANÉ DES OBLIGATIONS FISCALES			

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
7	Ampleur, degré d'actualité et accessibilité à l'information	D+	La DGI met à la disposition des usagers quelque documentation disponible (via un site WEB notamment) et met en œuvre des actions de communication. Elle dispose d'un plan d'actions et de communication empirique.
8	Délai de réponse aux demandes d'information	D	Des normes existent pour déterminer les délais de réponses aux demandes des usagers (courriers, courriels, appels téléphoniques, ...), cependant leur respect ne fait pas l'objet d'un suivi et de rapports réguliers. De plus, le délai de réponse aux demandes d'information n'est pas satisfaisant.
9	Suivi de l'opinion des contribuables sur le service	C+	La DGI n'assure pas une évaluation régulière de l'opinion des usagers sur les services qui leur sont rendus. Aucun document n'a pu être produit pour montrer que les résultats des enquêtes d'opinion ou des échanges avec les contribuables et leurs représentants ont été pris en compte pour développer les offres de services. Néanmoins, la DGI tient compte suffisamment des informations données par les contribuables, dans la conception des produits et programmes de services destinés aux contribuables.
DA 4 : PRESENTATION DES DECLARATIONS FISCALES			
10	Taux des déclarations dans les délais	D	Les taux de défaillance sont compris entre 63,3 et 86,51%.
DA 5 : PAIEMENT DES OBLIGATIONS			
11	Paiements dans les délais	C+	Le niveau de performance en termes de nombre de paiements de TVA effectués dans les délais est faible (71,6% en 2018). Tandis que, celle en termes du montant de TVA exigible acquittée dans les délais, est plus ou moins solide (79,94 % en 2018).

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
12	Stock et flux d'arriérés fiscaux	C+	La gestion des restes à recouvrer à fin décembre 2018 est moins satisfaisante, ils représentent 4,42 % des recettes fiscales collectées par la DGI au titre de l'année 2018. Le montant des restes à recouvrer de plus de 12 mois représentent une importante proportion de restes à recouvrer globaux (soit 27,94%). Au regard des 2 indicateurs ci-haut mentionnés, il nous importe de noter que des efforts considérables ont été déployés par la DGI dans le cadre de recouvrement au titre de l'année 2018. La DGI a également produit des données permettant d'évaluer le flux annuel des dossiers mis en recouvrement.
13	Niveau de recouvrement	A	le taux de recouvrement moyen annuel est de 98,27% sur les 03 dernières années, à partir de l'année 2018.
DA 6 : ASSURER L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS DECLAREES			
14	Recours aux contrôles fiscaux et autres mesures pour détecter la communication d'informations inexacts et en dissuader les contribuables	C+	La DGI utilise différents modes de vérification pour contrôler la sincérité des déclarations fiscales. L'évaluation de l'impact du contrôle fiscal sur le civisme est partielle. Les mesures autres que le contrôle fiscal pour améliorer la qualité des déclarations fiscales sont peu développées.
15	Couverture des recoupements automatisés d'informations	D	Le niveau de performance en termes de recoupements automatisés pour vérifier l'exactitude des informations communiquées dans les déclarations est insuffisant. L'activité de recoupements n'obéit pas véritablement aux bonnes pratiques internationales.
16	Suivi de l'ampleur de l'inexactitude des informations communiquées.	C	Quelques efforts de surveillance ont été fournis par la DGI pour atténuer des pertes de recettes fiscales dues à la minoration des déclarations et à la fraude fiscale.
DA 7 : REGLEMENT DU CONTENTIEUX FISCAL			

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
17	Existence d'un processus de règlement des contentieux indépendant, facile à gérer et progressif	B+	L'instruction du contentieux en Côte d'Ivoire est indépendante du processus de contrôle fiscal. Les contribuables en désaccord avec une décision de l'administration fiscale, disposent d'un large éventail de voies de recours. Les droits des contribuables en matière de contentieux relèvent des dispositions du CGI, mais les services ne sont pas tenus d'informer les contribuables de leurs droits ni avant ni après une opération de contrôle fiscal.
18	Stock et flux des dossiers de contentieux	C+	Le montant des droits et pénalités contestés en pourcentage du total des recettes fiscales est relativement faible (soit 2,42 %). Le stock de dossiers contentieux est en hausse depuis 2012 (soit de 118,1 %).
19	Délai de règlement des contentieux	D	Peu de contentieux sont traités dans un délai inférieur à 30 jours.
20	Mesure dans laquelle les résultats des contentieux sont suivis d'effet	A	L'administration fiscale suit les résultats significatifs des contentieux et en tient compte dans l'élaboration de sa politique, de la législation et des procédures administratives fiscales.
DA 9 : RESPONSABILISATION ET TRANSPARENCE			
21	Contrôle externe de l'administration fiscale	C+	Les états financiers de la DGI ne sont pas systématiquement audités par une instance externe indépendante. La Haute autorité de la bonne gouvernance, créée en septembre 2013, est opérationnelle depuis 2015.
22	Niveau des contrôles internes	D	L'Inspection générale des services fiscaux (IGSF) en charge de l'audit interne couvre l'ensemble des directions et des services de la DGI ainsi que l'ensemble de leurs activités. L'IGSF produit des rapports d'activité et des rapports sur le suivi de la mise en œuvre de ses recommandations.
23	Perception de l'intégrité des services par le public	C	La DGI ne réalise pas d'enquêtes pour évaluer le niveau de confiance du public dans l'administration fiscale.
24	Publication des opérations, des résultats et des projets	C	La DGI établit un rapport opérationnel et financier annuel communiquant les résultats essentiels. Les projets et les orientations futures de l'administration

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
			fiscale sont publiés.

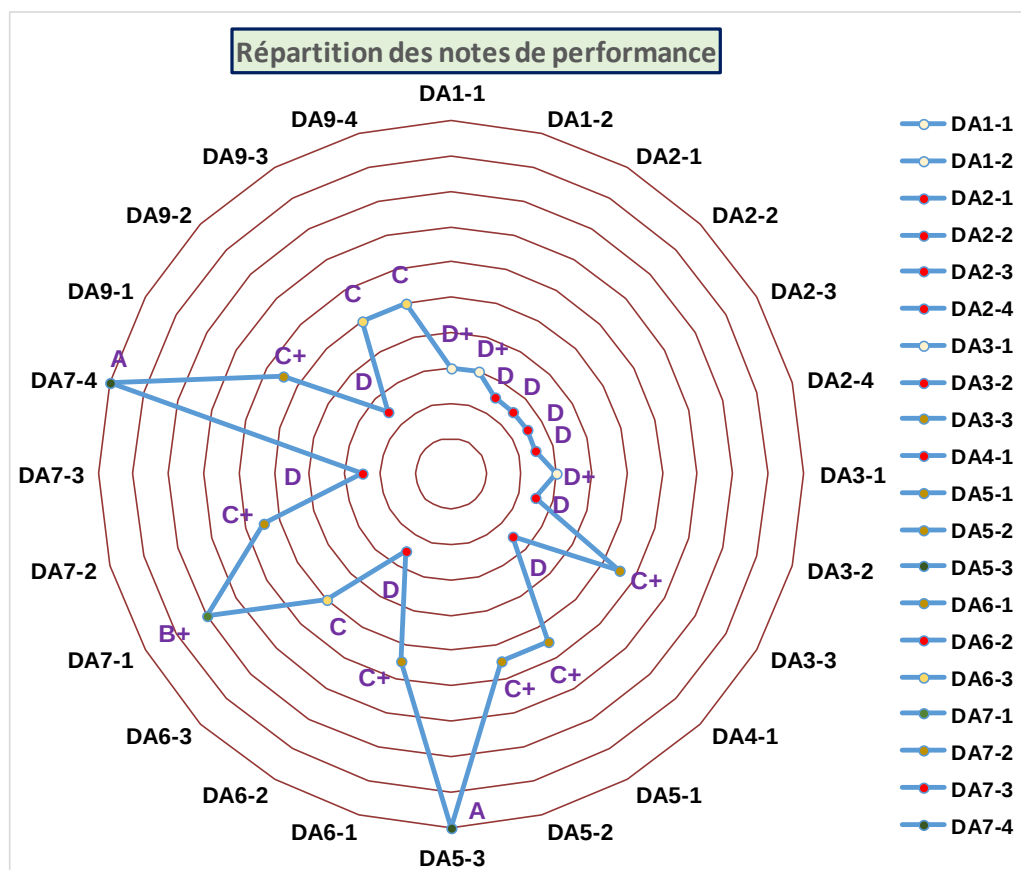
Source : Données 2018 DGI

a) Grille de maturité

Globalement, l'ensemble des services de la DGI a fait l'objet d'une évaluation objective du niveau de performance à travers l'outil TADAT au titre de l'exercice 2018, dont les résultats respectifs se présentent ci-haut.

Pour une vision résumée des résultats de cette évaluation, une grille de maturité fera l'objet de la prochaine rubrique.

Graphique 1: Répartition des notes de performance



Source : Données 2018 DGI

Brève explication des différentes notations des indicateurs

A : Performance forte de l'indicateur

C : Performance faible de l'indicateur

B+ : Performance plus solide de l'indicateur

D+ : Performance moins insuffisante

B : Performance solide de l'indicateur

D : Performance insuffisante de l'indicateur

C+ : Performance moins faible de l'indicateur

2- Analyse de la performance par domaine

a) Intégrité du registre des contribuables

Indicateurs	Méthode de notation	Note 2018	Note 2017
Pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables	M1	D+	B
Dépistage des contribuables potentiels			C

Au titre de ce domaine, deux (02) indicateurs ont été abordées à savoir :

- Indicateur 1 : Pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables

Au titre de l'exercice 2018, l'on note que le système d'immatriculation des contribuables ne respecte pas le minimum requis pour faciliter le respect des obligations fiscales. L'assainissement du fichier des contribuables est assuré de manière ponctuelle. Par contre, en 2017, l'administration fiscale a veillé à la pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables avec un solide niveau de performance (**B**) tandis qu'au cours de cette même année ses activités de dépistage des contribuables potentiels ont été très faibles (**C**). Globalement, le système produit difficilement de statistiques nationales consolidées. Par conséquent, la DGI doit mettre en place un dispositif permettant d'assurer de façon périodique ou systématique l'assainissement du registre des contribuables. Il doit également disposer d'une stratégie incitatrice d'immatriculation des contribuables. Par conséquent, le niveau de performance de l'indicateur est moins faible.

- **Indicateur 2 : Dépistage des contribuables potentiels**

Les actions entreprises pour détecter les contribuables non immatriculés sont insuffisantes.

Pour parvenir à un fichier de contribuables consolidé, la DGI doit réaliser des recensements biannuels afin d'identifier les contribuables non immatriculés et de les intégrer définitivement dans le fichier global. Par conséquent, le niveau de performance de l'indicateur est moins faible.

b) Gestion des risques du régime fiscal

Indicateurs	Méthode de notation	Note 2018	Note 2017
Identification, évaluation, classement et quantification des risques d'indiscipline fiscale.	M1	D	C+
Atténuation des risques par un programme d'amélioration de la discipline fiscale.			D
Suivi et évaluation des activités d'atténuation des risques d'indiscipline fiscale.			
Identification, évaluation et atténuation des risques institutionnels.			

Au titre de ce domaine, quatre (04) Indicateurs ont été évalués à savoir :

- **Indicateur 1 : Identification, évaluation, classement et quantification des risques d'indiscipline fiscale.**

La démarche d'identification des risques reposant principalement sur la détection de défaillances individuelles, n'est pas bien structurée. Le dispositif d'évaluation, de classement et de quantification du risque d'incivisme demeure empirique. Par conséquent, le niveau de performance de cet indicateur est insuffisant, au titre de l'exercice 2018. Toutefois, au titre de l'année 2017, d'importants efforts ont été menés relativement à l'identification, évaluation, classement et quantification des risques d'indiscipline fiscale. Ce qui a valu à la DGI, un niveau de performance quasiment solide.

- **Indicateur 2 : Atténuation des risques par un programme d'amélioration de la discipline fiscale**

Aussi bien en 2017 qu'en 2018, il n'existe pas de programme formel d'amélioration du civisme fiscal. Pour parvenir à d'importantes actions d'atténuation des risques, la DGI doit mettre en place un programme d'amélioration de la discipline fiscale. Le niveau de performance de cet indicateur est insuffisant.

- **Indicateur 3 : Suivi et évaluation des activités d'atténuation des risques d'indiscipline fiscale.**

L'impact des activités d'atténuation des risques d'indiscipline fiscale n'est pas évalué faute de la disponibilité des informations au cours des exercices 2017 et 2018. Aucun programme formel d'atténuation des risques n'a pu être exécuté d'où il n'existe nullement de suivi et évaluation des activités inhérentes. Le niveau de performance de cet indicateur est donc très insuffisant.

- **Indicateur 4 : Identification, évaluation et atténuation des risques institutionnels.**

Les risques institutionnels sont très minoritairement identifiés, évalués, et couverts. Le niveau de performance de cet indicateur est donc insuffisant.

c) Soutenir le respect spontané des obligations fiscales

Indicateurs	Méthode de notation	Note 2018
Ampleur, degré d'actualité et accessibilité à l'information	M1	D+
Délai de réponse aux demandes d'information	M2	D
Suivi de l'opinion des contribuables sur le service	M1	C+

Au titre de ce domaine, trois (3) Indicateurs ont été évalués à savoir :

- **Indicateur 1 : Ampleur, degré d'actualité et accessibilité à l'information**

La DGI met à la disposition des usagers quelque documentation disponible (via un site WEB notamment) et met en œuvre des actions de communication. Elle dispose d'un plan d'actions et de communication empirique. Le niveau de performance de cet indicateur est donc insuffisant.

- **Indicateur 2 : Délai de réponse aux demandes d'information**

Des normes existent pour déterminer les délais de réponses aux demandes des usagers (courriers, courriels, appels téléphoniques, ...), cependant leur respect ne fait pas l'objet d'un suivi et de rapports réguliers. De plus, le délai de réponse aux demandes

d'information n'est pas satisfaisant. Par conséquent, le niveau de performance de cet indicateur est insuffisant.

- Indicateur 3 : Suivi de l'opinion des contribuables sur le service

La DGI n'assure pas une évaluation régulière de l'opinion des usagers sur les services qui leur sont rendus. Aucun document n'a pu être produit pour montrer que les résultats des enquêtes d'opinion ou des échanges avec les contribuables et leurs représentants ont été pris en compte pour développer les offres de services. Néanmoins, la DGI tient compte suffisamment des informations données par les contribuables dans la conception des produits et programmes de services destinés aux contribuables. Cependant, le niveau de performance de cet indicateur reste toujours faible.

d) Présentation des déclarations fiscales

Indicateurs	Méthode de notation	Note 2018
Taux des déclarations dans les délais	M2	D

Au titre de ce domaine, un (01) seul Indicateur a été valablement évalué il s'agit de:

- Indicateur : Taux des déclarations dans les délais

Les taux de défaillance sont compris entre 63,3 et 86,51%. La DGI doit mettre en exergue une politique incitatrice de déclarations volontaires des impôts des contribuables. Par conséquent, le niveau de performance de l'indicateur « **Taux des déclarations dans les délais** » reste insuffisant.

e) Paiement des obligations

Dimensions de mesure	Méthode de notation	Note 2018	Note 2017
Paielements dans les délais	M1	C+	B+
Stock et flux d'arriérés fiscaux	M2	C+	C+
Niveau de recouvrement	M1	A	A

Trois (03) Indicateurs ont été utilisés pour évaluer le paiement des obligations, il s'agit de :

- Indicateur 1 : Paiements dans les délais

Le niveau de performance en termes de nombre paiements de TVA effectués dans les délais est faible en 2018 et 2017 (*respectivement 71,6% en 2018 contre 63,1% en 2017 par rapport à un seuil de minimum 75%*). Tandis que celui en termes du montant de TVA exigible acquittée dans les délais, est moins solide en 2018 et fort en 2017 (*respectivement 79,94 % en 2018 contre 94 % en 2017 par rapport à un seuil minimum de 75%*).

- Indicateur 2 : Stock et flux d'arriérés fiscaux

La gestion des restes à recouvrer à fin décembre 2018 est moins satisfaisante, ils représentent 4,42 % des recettes fiscales collectées par la DGI au titre de l'année 2018. Le montant des restes à recouvrer de plus de 12 mois représentent une importante proportion de restes à recouvrer globaux (soit 27,94%). Au regard des 2 indicateurs ci-haut mentionnés, il nous importe de noter que des efforts considérables ont été déployés par la DGI dans le cadre de recouvrement au titre des deux années. La DGI a également produire des données permettant d'évaluer le flux annuel des dossiers mis en recouvrement. Par conséquent, le niveau de performance de cet indicateur est moins solide.

- Indicateur 3 : Niveau de recouvrement

Le taux de recouvrement moyen annuel est de 98,27% sur les 03 dernières années, à partir de l'année 2018.

f) Assurer l'exactitude des informations déclarées

Dimensions de mesure	Méthode de notation	Note 2018
Recours aux contrôles fiscaux et autres mesures pour détecter la communication d'informations inexactes et en dissuader les contribuables	M2	C+
Couverture des recoupements automatisés d'informations	M1	D
Suivi de l'ampleur de l'inexactitude des informations communiquées.	M1	C

Trois (03) Indicateurs ont été utilisés pour évaluer l'assurance de l'exactitude des informations déclarées :

- **Indicateur 1 : Recours aux contrôles fiscaux et autres mesures pour détecter la communication d'informations inexactes et en dissuader les contribuables**

La DGI utilise différents modes de vérification pour contrôler la sincérité des déclarations fiscales. L'évaluation de l'impact du contrôle fiscal sur le civisme est partielle. Les mesures autres que le contrôle fiscal pour améliorer la qualité des déclarations fiscales sont peu développées. Le niveau de performance de cet indicateur est donc moins solide.

- **Indicateur 2 : Couverture des recoupements automatisés d'informations**

Le niveau de performance en termes de recoupements automatisés pour vérifier l'exactitude des informations communiquées dans les déclarations est insuffisant. L'activité de recoupements n'obéit pas véritablement aux bonnes pratiques internationales. Les montants communiqués dans les déclarations au titre de l'IS sont rarement recoupés automatiquement avec des sources notamment les institutions financières, employeurs et organismes gouvernementaux.

- **Indicateur 3 : Suivi de l'ampleur de l'inexactitude des informations communiquées.**

Quelques efforts de surveillance ont été fournis par la DGI pour atténuer des pertes de recettes fiscales dues à la minoration des déclarations et à la fraude fiscale.

En effet, l'administration fiscale assure le suivi de l'ampleur des informations inexactes communiquées au moyen d'une ou de plusieurs méthodes au moins tous les cinq ans qui comprennent deux ou plusieurs impôts de base et qui couvre la catégorie des grands contribuables.

g) Règlement du contentieux fiscal

Indicateurs	Méthode de notation	Note 2018	Note 2017
Existence d'un processus de règlement des contentieux indépendant, facile à gérer et progressif	M2	B+	B
Stock et flux des dossiers de contentieux	M2	C+	C+
Délai de règlement des contentieux	M1	D	D
Mesure dans laquelle les résultats des contentieux sont suivis d'effet	M1	A	D

Quatre (04) Indicateurs ont fait l'objet d'évaluation au titre du règlement du contentieux fiscal:

- **Indicateur 1 : Existence d'un processus de règlement des contentieux indépendant, facile à gérer et progressif**

L'instruction du contentieux en Côte d'Ivoire est indépendante du processus de contrôle fiscal. De plus, des procédures objectives d'examen sont appliquées.

Les contribuables en désaccord avec une décision de l'administration fiscale disposent d'un large éventail de voies de recours. Les droits des contribuables en matière de contentieux relèvent des dispositions du CGI mais les services ne sont pas tenus d'informer les contribuables de leurs droits ni avant ni après une opération de contrôle fiscal.

- **Indicateur 2 : Stock et flux des dossiers de contentieux**

Le montant des droits et pénalités contestés en pourcentage du total des recettes fiscales est relativement faible aussi bien en 2017 qu'en 2018 (respectivement 2,42 % en 2018 contre 2,1% en 2017). Le stock de dossiers contentieux est en hausse depuis 2012 (soit de 118,1 % en 2018 contre 115,2 % en 2017). Par conséquent, cet indicateur présente globalement un niveau de performance quasiment solide au cours des deux années.

- **Indicateur 3 : Délai de règlement des contentieux**

Faute de disponibilité des informations, cet indicateur n'a pu être évalué. Par conséquent son niveau de performance reste très insuffisant.

- **Indicateur 4 : Mesure dans laquelle les résultats des contentieux sont suivis d'effet**

En 2018, les résultats significatifs issus des contentieux ont fait l'objet d'un suivi régulier et systématique (résultats impliquant d'importantes recettes et/ou résultats portant sur un grand nombre de contribuables). Ils sont pris en compte dans l'élaboration de la politique, de la législation et des procédures administratives fiscales. Par conséquent, cet indicateur présente globalement un niveau de performance fort.

Tandis qu'en 2017, peu de procédures permettant de suivre les effets des contrôles fiscaux, ni les implications des conclusions des contentieux ont été appliquées.

h) Responsabilisation et transparence

Indicateurs	Méthode de notation	Note 2018	Note 2017
Contrôle externe de l'administration fiscale	M2	C+	D
Niveau des contrôles internes	M2	D	B+
Perception de l'intégrité des services par le public	M1	C	C+
Publication des opérations, des résultats et des projets	M2	C	D

Quatre (04) Indicateurs ont été utilisés pour évaluer la responsabilisation et la transparence :

- Indicateur 1 : Contrôle externe de l'administration fiscale

En dehors des procédures administratives, et de la Cour des Comptes dans le cadre de la Loi de Règlement, les états financiers de la DGI ne sont pas systématiquement audités par une instance externe indépendante. L'administration fiscale ne donne pas toujours suite aux conclusions de l'examen externe.

La Haute autorité de la bonne gouvernance, créée en septembre 2013, est opérationnelle depuis 2015.

Il convient toutefois de relever que des missions d'experts des partenaires techniques et financiers se prononcent parfois sur la gestion de la DGI. Mais leurs travaux ne vont pas au-delà du diagnostic et des recommandations.

- Indicateur 2 : Niveau des contrôles internes.

L'Inspection générale des services fiscaux (IGSF) en charge de l'audit interne couvre l'ensemble des directions et des services de la DGI ainsi que l'ensemble de leurs activités. L'IGSF produit des rapports d'activité et des rapports sur le suivi de la mise en œuvre de ses recommandations. Toutefois, cet indicateur présente globalement un niveau de performance insuffisant en 2018, mais quasiment fort en 2017.

- **Indicateur 3 : Perception de l'intégrité des services par le public.**

La DGI ne réalise pas d'enquêtes pour évaluer le niveau de confiance du public dans l'administration fiscale. Par conséquent, cet indicateur présente globalement un faible niveau de performance pour les deux années.

- **Indicateur 4 : Publication des opérations, des résultats et des projets.**

La DGI établit un rapport opérationnel et financier annuel communiquant les résultats essentiels. Les projets et les orientations futures de l'administration fiscale sont publiés.

L'outil TADAT utilisé pour l'évaluation de l'administration fiscale aborde la problématique de la performance sous un angle global et permet la comparaison de l'effort des administrations fiscales dans chaque domaine.

Pour cette seconde édition, l'outil a servi également de mesure du niveau de performance individuel des services offerts par la DGI. Dans ce cadre, un certain nombre de services opérationnels ont été ciblés, notamment les services d'assiettes, les services de recettes et les services de contrôle dans chaque DR. La partie suivante présentera les résultats de cette évaluation.

II- Performance par services

Trois principaux types de services ont été ciblés dans le cadre l'évaluation individuelle de toutes structures de la DGI, il s'agit de :

- ❖ Services d'assiettes ;
- ❖ Services de recettes ;
- ❖ Services de contrôle.

1- Services d'assiettes

Deux (02) domaines d'analyse « **Intégrité du registre des contribuables** » et « **Présentation des déclarations fiscales** » subdivisés respectivement en deux (02) et un (01) indicateurs, ont fait l'objet d'évaluation de chaque service d'assiettes de la DGI.

a) Intégrité du registre des contribuables

Ce domaine d'analyse traitera de deux indicateurs à savoir :

- ❖ Pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables ;
- ❖ Dépistage des contribuables potentiels.

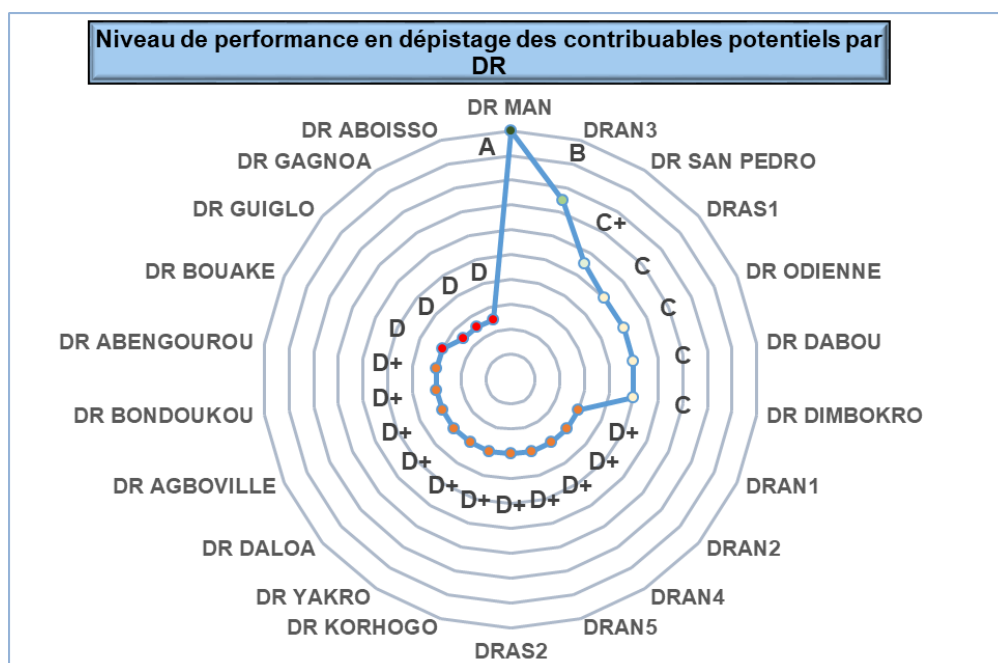
i. Pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables

STRUCTURES	INDICATEURS	NOTE	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
DA 1: Intégrité du registre des contribuables			
DRAN1	Pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables	D	Le système d'immatriculation des contribuables de l'ensemble des DR ne respecte pas le minimum requis pour faciliter le respect des obligations fiscales. L'assainissement du fichier des contribuables est assuré de manière ponctuelle. Par conséquent leur système produit difficilement des statistiques régionales consolidées. Les DR dont l'indicateur est noté D+, ont fourni un peu plus d'efforts comparativement aux autres. Toutefois,
DRAN2			
DRAN4			
DRAS1			
DRAS2			
DR KORHOGO			
DR DALOA			
DR GAGNOA			
DR SAN PEDRO			
DR ABOISSO			
DR AGBOVILLE			
DR BONDOUKOU			
DR			

STRUCTURES	INDICATEURS	NOTE	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
DA 1: Intégrité du registre des contribuables			
ABENGOUROU		D+	elles doivent toutes mettre en place un dispositif qui doit permettre d'assurer de façon périodique ou systématique l'assainissement du registre des contribuables. Ils doivent également disposer d'une stratégie incitatrice d'immatriculation des contribuables.
DR BOUAKE			
DR DIMBOKRO			
DR YAKRO			
DRAN3			
DRAN5			
DR ODIENNE			
DR DABOU			
DR MAN			
DR GUIGLO			

ii. Dépistage des contribuables potentiels

Graphique 2: Répartition des notes en dépistage des contribuables



potentiels par DR

Sur un ensemble de vingt-deux (22) DR évaluées sur le « **dépistage des contribuables potentiels** », seules deux (02) ont atteint un bon niveau de performance. Il s'agit des DR de Man et d'Abidjan nord3 (*respectivement fort et solide niveaux de performance*).

En effet, seulement **9,1%** des DR entreprennent fortement des actions pour détecter les contribuables non immatriculés. Néanmoins, certaines parmi les non performantes fournissent des efforts d'améliorations tandis que d'autres restent constantes dans la réalisation de cette activité de dépistage.

b) Présentation des déclarations fiscales

Ce domaine d'analyse traitera uniquement du taux de déclarations dans les délais.

STRUCTURES	INDICATEURS	NOTE	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION	
DA 5: Présentation des déclarations fiscales				
DR MAN	Taux des déclarations dans les délais	B+	Le niveau de performance en termes de déclarations dans les délais est en moyenne faible, voire insuffisant.	
DR DABOU				
DRAN4		B	Sur un total de vingt-deux DR évaluées sur le domaine d'analyse « présentation des déclarations », précisément concernant le taux des déclarations dans les délais, seules neuf (09) (<i>respectivement celles notées B+ et B</i>), ont atteint un niveau solide de performance, soit un taux de 40,9% .	
DRAS1				
DR YAKRO				
DR MAN				
DR GUIGLO				
DR AGBOVILLE		C+	Sur 59,1 % des DR n'ayant pas atteint le seuil de performance, 22,72% d'entre elles (<i>respectivement celles notées C+</i>), entreprennent des actions d'amélioration pour inciter les contribuables aux déclarations dans les délais.	
DR DIMBOKRO				
DRAN2				
DR DALOA		C	36,37% des DR (<i>respectivement celles notées C, D+ et D</i>) doivent nécessairement doubler d'efforts pour inciter leurs contribuables aux déclarations dans les délais.	
DR GAGNOA				
DR SAN PEDRO		D+	En somme, une stratégie régionale, voire nationale pour permettre aux contribuables de déclarer dans les délais s'avère capitale.	
DR BONDOUKOU				
DRAS 2				
DRAN1				
DRAN5				
DR KORHOGO		D		
DR ODIENNE				
DR ABENGOUROU				
DR BOUAKE		D		
DR ABOISSO				

2- Services de recettes

Deux (02) indicateurs regroupés en un seul (01) domaine d'analyse « **Paiement des obligations** » ont fait l'objet d'évaluation de chaque service de recettes de la DGI.

a) Paiement des obligations

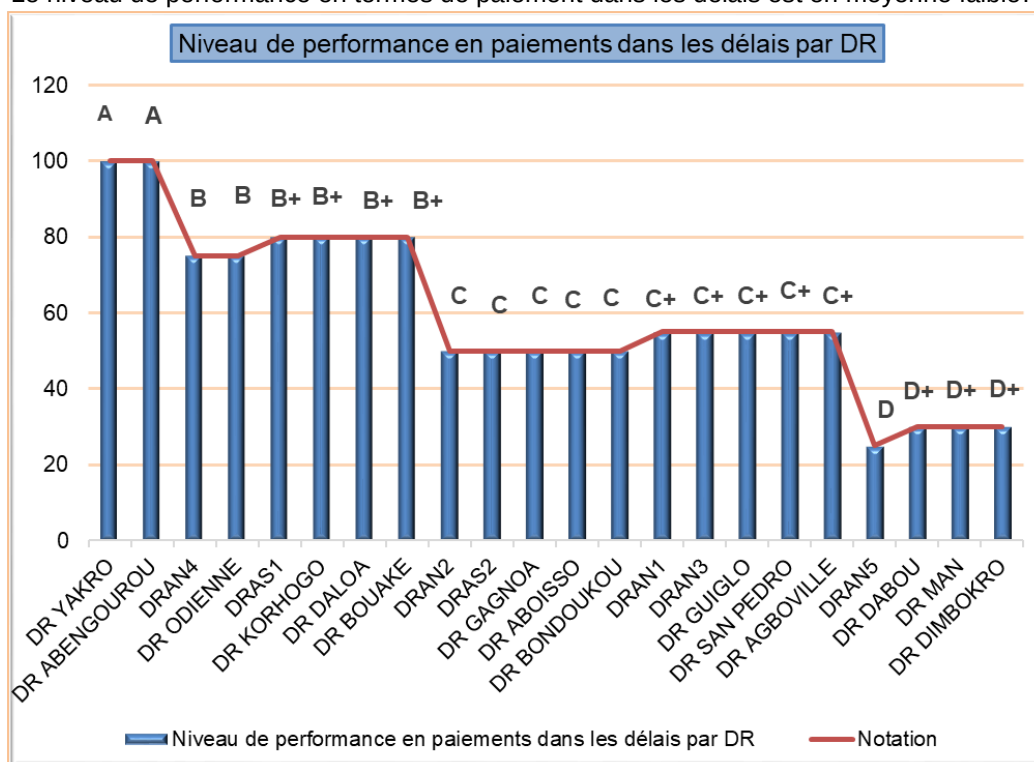
Ce domaine d'analyse traitera de deux indicateurs à savoir :

- ❖ Paiements dans les délais ;
 - ❖ Stock et flux d'arriérés fiscaux.
- i. Paiements dans les délais

La distribution des notes de performance en termes de paiement dans les délais de l'ensemble des vingt-deux (22) DR se présente sous le graphique suivant :

Graphique 3: Répartition des notes en paiement dans les délais

Le niveau de performance en termes de paiement dans les délais est en moyenne faible.



Sur un total de vingt-deux DR évaluées sur le paiement dans les délais, seules deux (02) (respectivement celles notées **A**), ont atteint un niveau de performance fort, soit un taux de **9%**.

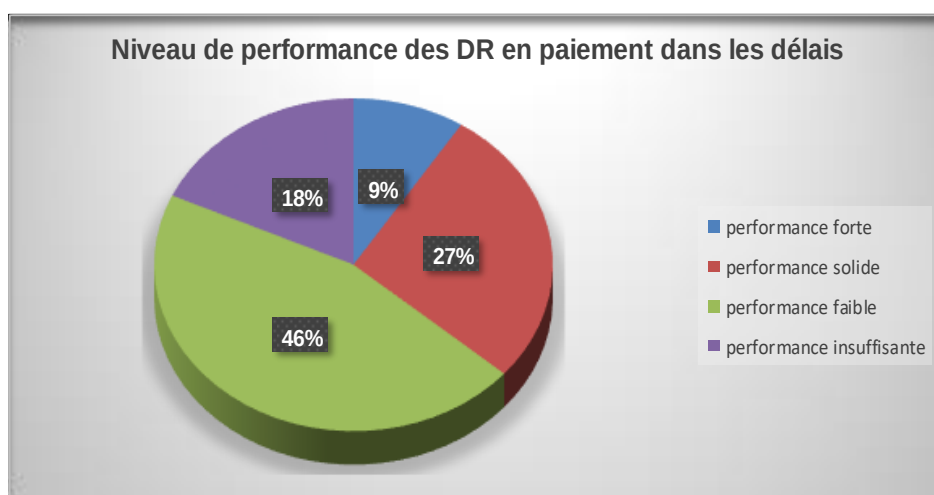
27 % des DR (respectivement celles notées **B** et **B+**) ont atteint un niveau de performance solide.

46% (respectivement celles notées **C** et **C+**) ont obtenu un niveau de performance faible.

18% (respectivement celles notées **D** et **D+**) ont atteint un niveau de performance insuffisant.

Le narratif ci-haut indiqué, peut être représenté par le graphique en secteur ci-dessous :

Graphique 4: Niveau de performance des DR en paiement dans les délais

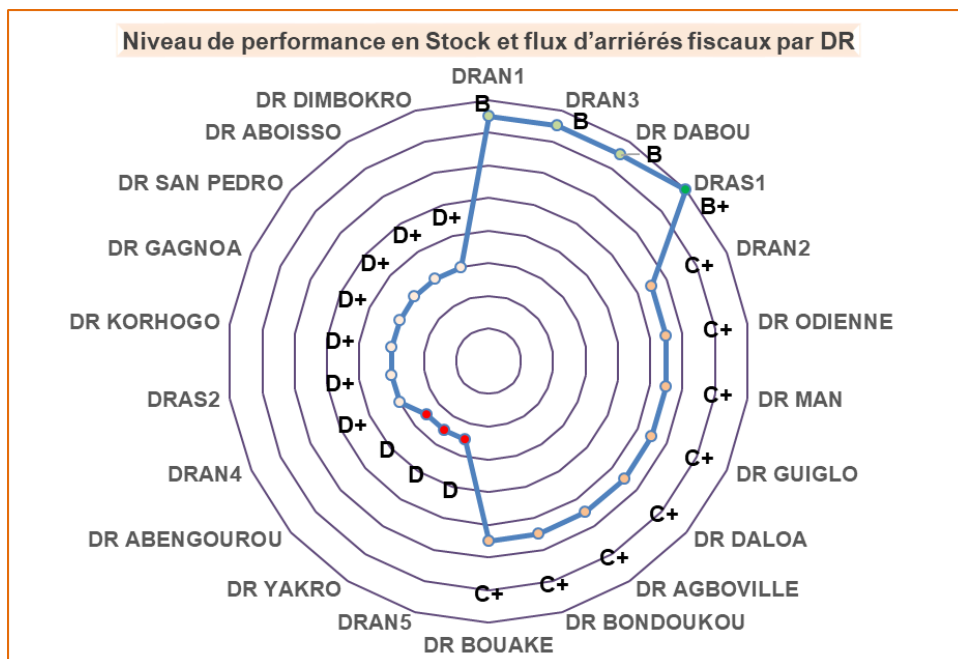


Presque qu'une DR sur deux (02) a un niveau de performance faible, en termes de paiement des impôts dans les délais. Une stratégie régionale, voire nationale à caractère non coercitif pouvant permettre aux contribuables de s'acquitter de leurs impôts dans les délais s'avère capitale.

ii. Stock et flux d'arriérés fiscaux

Le graphique ci-dessous présente la distribution des notes des performances en termes de « Stock et flux d'arriérés fiscaux » de l'ensemble des vingt-deux (22) DR.

Graphique 5: Distribution des notes de performance en stock et flux d'arriérés fiscaux de ensemble des DR



Le niveau de performance en termes de stock et flux d'arriérés fiscaux est en moyenne très faible, voire insuffisant.

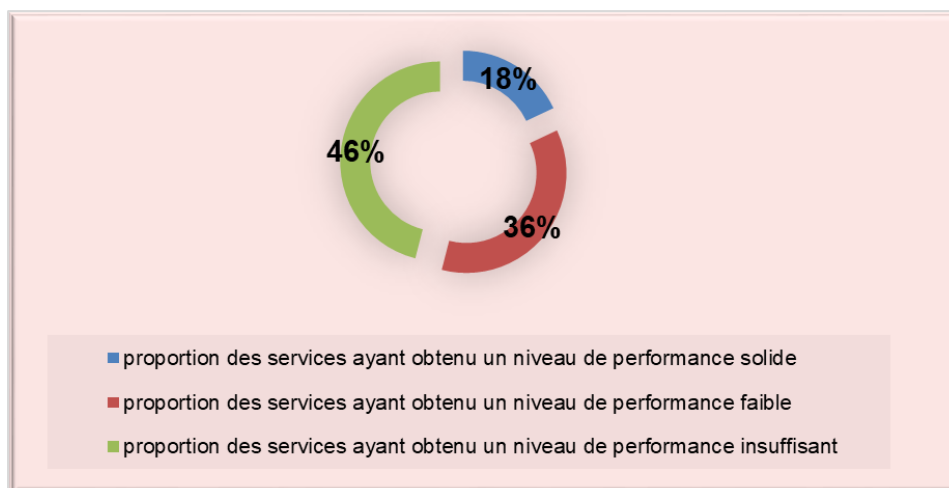
Sur un total de vingt-deux DR évaluées sur le stock et flux d'arriérés fiscaux, seules quatre (04) (*respectivement celles notées B et B+*), ont atteint un niveau de performance solide, soit un taux de **18%**.

36 % des DR (*respectivement celles notées C+*) ont atteint un niveau de performance faible.

46% (*respectivement celles notées D et D+*) ont obtenu un niveau de performance insuffisant.

Le résultat peut être illustré par le graphique ci-dessous :

Graphique 6: Niveau de performance des DR en stock et flux d'arriérés fiscaux



3- Services de contrôle

Le domaine d'analyse « **Assurer l'exactitude des informations déclarées** », décliné en deux (02) indicateurs fera l'objet d'évaluation de chaque service de contrôle de la DGI.

a) Assurer l'exactitude des informations déclarées

Ce domaine d'analyse traitera de deux indicateurs à savoir :

- ❖ Recours aux contrôles fiscaux et autres mesures pour détecter la communication d'informations inexactes et en dissuader les contribuables ;
- ❖ Couverture des recoupements automatisés d'informations.
 - i. Recours aux contrôles fiscaux et autres mesures pour détecter la communication d'informations inexactes et en dissuader les contribuables

Les régimes fiscaux reposent essentiellement sur des déclarations d'informations exactes et exhaustives. Les activités de contrôle et de vérification permettent de détecter les divergences (revenus non déclarés, par exemple) et de sanctionner les contrevenants. Le

tableau ci-dessous présente le niveau de performance de chaque service de contrôle des directions respectives.

STRUCTURES	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
DA 6: Assurer l'exactitude des informations déclarées			
DR SAN PEDRO	Recours aux contrôles fiscaux et autres mesures pour détecter la communication d'informations inexactes et en dissuader les contribuables	C	L'activité de contrôle fiscal n'est pas bien appréhendée sur tout le territoire national. Aucune DR n'a pu atteindre le seuil de performance. 22,22% des DR (San-Pedro et Bouaké) ont un niveau faible contre 77,78% de niveau insuffisant de performance.
DR BOUAKE			
DRAN5		D	La DGI utilise différent mode de vérification pour contrôler la sincérité des déclarations fiscales. L'évaluation de l'impact du contrôle fiscal sur le civisme est partielle. Les mesures autres que le contrôle fiscal pour améliorer la qualité des déclarations fiscales sont peu développées
DR KORHOGO			
DR AGBOVILLE		D+	
DRAN2			
DRAN4			
DR ODIENNE			
DR GUIGLO			

ii. Couverture des recoupements automatisés d'informations

Aussi bien le contrôle fiscal, l'activité de recoupements automatisés est un instrument de vérification de l'exactitude des informations communiquées. Le tableau suivant présente les résultats de l'évaluation du niveau de performance des services de contrôle enquêtés.

STRUCTURES	INDICATEURS	NOTE	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
DA 6: Assurer l'exactitude des informations déclarées			
DR SAN PEDRO	Couverture des recoupements automatisés d'informations	D	Le niveau de performance de l'ensemble des DR en termes de recoupements automatisés d'informations est insuffisant.
DR BOUAKE			
DRAN5			
DR KORHOGO			
DR AGBOVILLE			
DRAN2			
DRAN4			
DR ODIENNE			
DR GUIGLO			

iii. Suivi de l'ampleur de l'inexactitude des informations communiquées

STRUCTURES	INDICATEURS	NOTE	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
DA 6: Assurer l'exactitude des informations déclarées			
DRAN2	Suivi de l'ampleur de l'inexactitude des informations communiquées.	A	Sur l'ensemble des neuf (09) services de contrôle enquêtés, seule la DRAN2, soit 11% (<i>respectivement celle notée A</i>), assure à 100% le suivi de l'ampleur de l'inexactitude des informations communiquées, donc un fort niveau de performance. Contre 78% des DR (<i>respectivement celle notée C</i>), ont atteint un niveau faible de performance et 11% (<i>respectivement celles notées D</i>), ont obtenu un niveau de performance insuffisant.
DR ODIENNE		C	
DRAN4		D	
DRAN5			
DR KORHOGO			
DR GUIGLO			
DR SAN PEDRO			
DR AGBOVILLE			
DR BOUAKE			

III- RECOMMANDATIONS

Au regard des exigences de mobilisation de recettes fiscales de plus en plus importantes, la DGI se trouve dans l'obligation de bâtir de nouvelles stratégies en vue d'accroître la performance des services et d'améliorer le rendement des impôts. Il s'agit, entre autres de :

- Créer des unités statistiques (cellule ou service) dans les directions centrales et régionales en vue d'effectuer des analyses sectorielles plus pertinentes et piloter les travaux d'évaluation à travers le suivi des indicateurs et des tableaux de bord ;
- Sensibiliser tous les responsables (Directeurs centraux, directeurs régionaux, chefs de centres des impôts, et tous les responsables des unités d'encadrement ou de gestion opérationnelle) sur l'importance suivi et de l'évaluation de leurs activités. Dans ce cadre, la DPESF devrait concevoir et mettre à leur disposition des guides méthodologiques ;
- Promouvoir la culture de l'auto-évaluation à travers la mise en place d'un cadre de suivi évaluation à partir des indicateurs adaptés ;
- Appliquer le SMQ dans tous les services ;
- Mettre en place un ensemble d'indicateurs de suivi d'activités ;
- Améliorer le format de contrôle de performance en y explicitant les clauses relatives aux ressources ;
- Assainir le fichier des contribuables chaque semestre (au moins deux fois par an) ;
- Renseigner tous les champs de l'application GUOAR ou SIGICI lors de la saisie de données.

CONCLUSION

Des progrès significatifs ont été réalisés par la DGI, en termes de performance globale. Sur les trois dernières années, les recettes recouvrées ont progressé de **17,75%** en moyenne. Cependant, au niveau des indicateurs de processus, des progrès restent à faire pour atteindre un niveau optimal des missions d'assiette, de recettes, de contrôle et du traitement des litiges. Une bonne maîtrise du fichier.

Pour y parvenir, la DGI devrait s'engager dans deux initiatives :

- Travailler à l'appropriation effective des outils de pilotage de la performance existants, notamment le Système de Management de la Qualité (SMQ) et mettre en œuvre les recommandations de l'évaluation TADAT de 2015 ;
- Elaborer et mettre en œuvre un plan stratégique qui repose sur le cadre logique de la gestion axée sur les résultats, dans lequel la chaîne de résultats découle de la planification, de la budgétisation, de l'exécution et de l'évaluation.

ANNEXES

Annexes 1 : Exemple d'évaluation des dimensions de chaque indicateur du domaine d'analyse concerné

Domaine d'analyse 1: Intégrité du registre des contribuables										
STRUCTURES ENQUÊTEES	Indicateur 1: Pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables									
	Dim 1: Pertinence des informations sur les contribuables immatriculés et contributions du registre à une gestion efficace de la discipline fiscale	Variables						Taux global de réponse favorable (%)	Barème d'appréciation	Note de la dimension
		Existe-t-il des procédures nationales documentées pour :	suivi systématique	aucun doublet	aucun fichier fallacieux	aucun fichier inactif	Niveau d'assainissement du registre			
		Régulièrement détecter et éliminer du registre des contribuables tous les dossiers inactifs								
		Taux de réponse favorable (%)								
DRAN1		60	33	100	75	60	17	41	> 95% ► A	D
DRAN2		43		80	80	80	29	52		D
DRAN3		100	100	100	100	67	100	92		B
DRAN4		100		100	100	100	33	71		D
DRAN5		75					25	38		D
DRAS1		100	33	100	100	67	100	71		D
DRAS2		80	25	75	50	75		50	[85% ;95%]	D

DR KORHOGO	56	40	75	100	29	67	52	► B	D
DR ODIENNE	100		50	50		100	67		D
DR YAKRO	67	50	50	50	50	56	53		D
DR DABOU	67	50	100	100	100	100	80		C
DR MAN	100	100	100	100	50	100	86	[75% ;85%] ► C	B
DR GUIGLO	80		100	100	67	60	78		C
DR DALOA	83		83	80	80	33	63		D
DR GAGNOA	67	25	100	100	67	67	57		D
DR SAN PEDRO	100	38	88	100	75	50	66		D
DR ABOISSO	63	20	75	100	25	29	37		D
DR AGBOVILLE	86	33		50	25	29	37	< 75% ► D	D
DR BONDOUKO U	83		100	100	75	33	66		D
DR ABENGOUR OU	80	25	75	67	25	20	35		D
DR BOUAKE	78	57	67	56	44	56	58		D
DR DIMBOKRO	100	71	100	71	33	43	59		D

Annexes 2 : synthèse d'évaluation des dimensions et indicateurs des domaines d'analyse du service d'assiettes par structures

N°	STRUCTURES	Domaine d'analyse 1: Intégrité du registre des contribuables						Domaine d'analyse 4: Présentation des déclarations fiscales			
		Indicateur 1-1: Pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables			Indicateur 1-2: Dépistage des contribuables potentiels			Indicateur 4-1: Taux des déclarations dans les délais			
		Dim1-1-1: Pertinence des informations sur les contribuables immatriculés et contribution du registre à une gestion efficace de la discipline fiscale	Dim 1-1-2 : Exactitude des informations contenues dans le registre des contribuables	Note de l'indicateur 1-1	Dim 1-2-1 : Ampleur des mesures prises pour détecter les entreprises et les particuliers tenus de s'immatriculer mais qui omettent de le faire.	Dim 1-2-2: Mesure dans laquelle le dispositif d'examen des objections est indépendant du processus de contrôle fiscal	Dim 1-2-3: Mesure dans laquelle l'information sur le processus de règlement des contentieux est publiée et portée explicitement à la connaissance des contribuables	Note de l'indicateur 1-2	Dim 4-1-1 : Nombre de déclarations d'IS présentées au plus tard à la date légale d'exigibilité par rapport au nombre total de déclarations attendues des contribuables	Dim 4-1-2 : Nombre de déclarations de TVA présentées au plus tard à la date légale d'exigibilité par rapport au nombre total de déclarations attendues des contribuables	Dim 4-1-3. Nombre de déclarations de prélèvement à la source présentées au plus tard à la date légale d'exigibilité par les employeurs par rapport au nombre total de

											déclarati ons attendue s des employe urs	
1	DRAN1	D	D	D	B	D	D	D+	D	C	C	D+
2	DRAN2	D	D	D	B	D	D	D+	C	C	B	C+
3	DRAN3	B	D	D+	A	D	A	B	B	B	A	B+
4	DRAN4	D	D	D	C	D	D	D+	C	B	B	B
5	DRAN5	D	C	D+	B	D	B	D+	C	D	C	D+
6	DRAS1	D	D	D	A	D	B	C	B	B	B	B
7	DRAS2	D	D	D	B	D	D	D+	D	A	D	C
8	DR KORHOG O	D	D	D	B	D	D	D+	B	D	D	D+
9	DR ODIENNE	D	C	D+	A	D	D	C	D	C	C	D+
10	DR YAKRO	D	D	D	C	D	D	D+	C	A	C	B
11	DR DABOU	C	D	D+	A	D	A	C	A	B	B	B+
12	DR MAN	B	D	D+	A	A	A	A	C	A	C	B
13	DR GUIGLO	C	D	D+	D	D	D	D	C	A	C	B

1 4	DR DALOA	D	D	D	A	D	D	D+	D	B	B	C+
1 5	DR GAGNOA	D	D	D	D	D	D	D	C	B	C	C+
1 6	DR SAN PEDRO	D	D	D	B	D	C	C+	D	B	B	C+
1 7	DR ABOISSO	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
1 8	DR AGBOVIL LE	D	D	D	D	D	B	D+	B	B	C	B
1 9	DR BONDOU KOU	D	D	D	B	D	D	D+	C	C	B	C+
2 0	DR ABENGOU ROU	D	D	D	C	D	C	D+	D	C	C	D+
2 1	DR BOUAKE	D	D	D	B	D	D	D+	D	B	D	D+
2 2	DR DIMBOKR O	D	D	D	A	D	D	C	C	A	C	B

Annexes 3 : synthèse d'évaluation des dimensions et indicateurs des domaines d'analyse du service de recettes par structures

N°	STRUCTURES	Domaine d'analyse 5: Paiement des obligations							
		Indicateur 5-1: Paiements dans les délais			Indicateur 5-2: Stock et flux d'arriérés fiscaux				
		Dim5-1-1: Nombre des paiements de TVA effectués au plus tard à la date légale d'exigibilité par rapport au nombre total des paiements exigibles au titre de cette taxe	Dim 5-1-2 : Valeur des paiements de TVA effectués au plus tard à la date légale d'exigibilité en pourcentage de la valeur totale des paiements exigibles au titre de cette taxe	Note de l'indicateur 5-1	Dim 5-2-1 : Valeur du total des arriérés d'impôts de base en fin d'exercice par rapport au total des sommes recouvrées au titre de ces impôts pour l'exercice	Dim 5-2-2: Valeur des arriérés d'impôts de base recouvrables en fin d'exercice par rapport au total des sommes recouvrées au titre de ces impôts pour l'exercice	Dim 5-2-3: Valeur des arriérés d'impôts de base de plus de 12 mois par rapport au montant total des arriérés au titre de ces impôts	Dim 5-2-4: Nombre de dossiers d'arriérés d'impôts de base en fin d'exercice par rapport au nombre de dossiers en début d'exercice	Note de l'indicateur 5-2
1	DRAN1	C	B	C+	D	A	A	B	B
2	DRAN2	C	C	C	D	A	A	D	C+
3	DRAN3	B	C	C+	A	A	D	C	B
4	DRAN4	B	B	B	D	D	A	D	D+
5	DRAN5	D	D	D	D	D	D	D	D
6	DRAS1	B	A	B+	A	A	D	A	B+

7	DRAS2	C	C	C	D	D	A	D	D+
8	DR KORHOGO	B	A	B+	D	D	D	A	D+
9	DR ODIENNE	B	B	B	D	A	D	B	C+
10	DR YAKRO	A	A	A	D	D	D	D	D
11	DR DABOU	C	D	D+	A	A	D	C	B
12	DR MAN	B	D	D+	D	A	A	D	C+
13	DR GUIGLO	C	A	C+	D	A	D	A	C+
14	DR DALOA	A	B	B+	D	A	D	B	C+
15	DR GAGNOA	C	C	C	D	D	D	A	D+
16	DR SAN PEDRO	C	A	C+	D	A	D	D	D+
17	DR ABOISSO	C	C	C	D	A	D	D	D+
18	DR AGBOVILLE	C	A	C+	D	A	D	A	C+
19	DR BONDOUKOU	C	C	C	D	D	A	A	C+
20	DR ABENGOUROU	A	A	A	D	D	D	D	D
21	DR BOUAKE	B	A	B+	D	A	D	A	C+
22	DR DIMBOKRO	C	D	D+	D	D	A	D	D+

Annexes 4 : synthèse d'évaluation des dimensions et indicateurs des domaines d'analyse du service de contrôle par structures

N°	STRUCTURES	Domaine 6: Assurer l'exactitude des informations déclarées						
		Indicateur 6-1: Recours aux contrôles fiscaux et autres mesures pour détecter la communication d'informations inexactes et en dissuader les contribuables			Indicateur 6-2: Couverture des recoupements automatisés d'informations		Indicateur 6-3 : Suivi de l'ampleur de l'inexactitude des informations communiquées.	
		Dim 6-1-1: La nature et l'ampleur du programme existant de contrôles fiscaux pour détecter la communication d'informations inexactes et en dissuader les contribuables	Dim 6-1-2 : L'ampleur des mesures, autres que les contrôles fiscaux, qui sont prises pour remédier aux risques inhérents à la communication d'informations inexactes	Note de l'indicateur 6-1	Dim 6-2-1 : L'ampleur des recoupements automatisés pour vérifier les informations communiquées dans les déclarations fiscales	Note de l'indicateur 6-2	Dim 6-3-1 : La solidité de la ou des méthode(s) de l'administration fiscale pour suivre l'ampleur de l'inexactitude des informations communiquées	Note de l'indicateur 6-3
1	DRAN2	C	D	D+	D	D	A	A
2	DRAN4	C	D	D+	D	D	D	D
3	DRAN5	D	D	D	D	D	D	D
4	DR KORHOGO	D	D	D	D	D	D	D
5	DR ODIENNE	D	C	D+	D	D	C	C
6	DR GUIGLO	C	D	D+	D	D	D	D
7	DR SAN PEDRO	B	D	C	D	D	D	D
8	DR AGBOVILLE	D	D	D	D	D	D	D
9	DR BOUAKE	B	D	C	D	D	D	D

Annexes 5 : Tableau de synthèse de l'évaluation de performance TADAT 2018

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
DA 1: INTÉGRITÉ DU REGISTRE DES CONTRIBUABLES			
1	Pertinence et exactitude des informations relatives aux contribuables	D+	Le système d'immatriculation des contribuables ne respecte pas le minimum requis pour faciliter le respect des obligations fiscales. L'assainissement du fichier des contribuables est assuré de manière ponctuelle. par conséquent le système produit difficilement de statistiques nationales consolidées.
2	Dépistage des contribuables potentiels	D+	les actions entreprises pour détecter les contribuables non immatriculés sont insuffisantes.
DA 2: GESTION DES RISQUES DU RÉGIME FISCAL			
3	Identification, évaluation, classement et quantification des risques d'indiscipline fiscale.	D	La démarche d'identification des risques reposant principalement sur la détection de défaillances individuelles, n'est pas bien structurée. Le dispositif d'évaluation, de classement et de quantification du risque d'incivisme demeure empirique.
4	Atténuation des risques par un programme d'amélioration de la discipline fiscale.	D	Il n'existe pas de programme formel d'amélioration du civisme fiscal.
5	Suivi et évaluation des activités d'atténuation des risques d'indiscipline fiscale.	D	L'impact des activités d'atténuation des risques d'indiscipline fiscale n'est pas évalué faute de la disponibilité des informations.
6	Identification, évaluation et atténuation des risques institutionnels.	D	Les risques institutionnels sont très minoritairement identifiés, évalués, et couverts.
DA 3 : SOUTENIR LE RESPECT SPONTANÉ DES OBLIGATIONS FISCALES			

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
7	Ampleur, degré d'actualité et accessibilité à l'information	D+	La DGI met à la disposition des usagers quelque documentation disponible (via un site WEB notamment) et met en œuvre des actions de communication. Elle dispose d'un plan d'actions et de communication empirique.
8	Délai de réponse aux demandes d'information	D	Des normes existent pour déterminer les délais de réponses aux demandes des usagers (courriers, courriels, appels téléphoniques, ...), cependant leur respect ne fait pas l'objet d'un suivi et de rapports réguliers. De plus le délai de réponse aux demandes d'information n'est pas satisfaisant.
9	Suivi de l'opinion des contribuables sur le service	C+	La DGI n'assure pas une évaluation régulière de l'opinion des usagers sur les services qui leur sont rendus. Aucun document n'a pu être produit pour montrer que les résultats des enquêtes d'opinion ou des échanges avec les contribuables et leurs représentants ont été pris en compte pour développer les offres de services. Néanmoins, la DGI tient compte suffisamment des informations données par les contribuables dans la conception des produits et programmes de services destinés aux contribuables.
DA 4 : PRESENTATION DES DECLARATIONS FISCALES			
10	Taux des déclarations dans les délais	D	Les taux de défaillance sont compris entre 63,3 et 86,51%.
DA 5 : PAIEMENT DES OBLIGATIONS			
11	Paiements dans les délais	C+	Le niveau de performance en termes de nombre paiements de TVA effectués dans les délais est faible (71,6% en 2018). Tandis que celle en termes du montant de TVA exigible acquittée dans les délais, est plus ou moins solide (79,94 % en 2018).

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
12	Stock et flux d'arriérés fiscaux	C+	La gestion des restes à recouvrer à fin décembre 2018 est satisfaisante, ils représentent 4,42 % des recettes fiscales collectées par la DGI au titre de l'année 2018. Le montant des restes à recouvrer de plus de 12 mois représentent une importante proportion de restes à recouvrer globaux (soit 27,94%). Au regard des 2 indicateurs ci-haut mentionnés, il nous importe de noter que des efforts considérables ont été déployés par la DGI dans le cadre de recouvrement au titre de l'année 2018. La DGI a également produire des données permettant d'évaluer le flux annuel des dossiers mis en recouvrement.
13	Niveau de recouvrement	A	le taux de recouvrement moyen annuel est de 98,27% sur les 03 dernières années, à partir de l'année 2018.
DA 6 : ASSURER L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS DECLAREES			
14	Recours aux contrôles fiscaux et autres mesures pour détecter la communication d'informations inexacts et en dissuader les contribuables	C+	La DGI utilise différent mode de vérification pour contrôler la sincérité des déclarations fiscale. L'évaluation de l'impact du contrôle fiscal sur le civisme est partielle. Les mesures autres que le contrôle fiscal pour améliorer la qualité des déclarations fiscales sont peu développées.
15	Couverture des recoupements automatisés d'informations	D	Le niveau de performance en termes de recoupements automatisés pour vérifier l'exactitude des informations communiquées dans les déclarations est insuffisant. L'activité de recoupements n'obéit pas véritablement aux bonnes pratiques internationales.
16	Suivi de l'ampleur de l'inexactitude des informations communiquées.	C	Quelques efforts de surveillance ont été fournis par la DGI pour atténuer des pertes de recettes fiscales dues à la minoration des déclarations et à la fraude fiscale.
DA 7 : REGLEMENT DU CONTENTIEUX FISCAL			

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
17	Existence d'un processus de règlement des contentieux indépendant, facile à gérer et progressif	B+	L'instruction du contentieux en Côte d'Ivoire est indépendante du processus de contrôle fiscal. Les contribuables en désaccord avec une décision de l'administration fiscale disposent d'un large éventail de voies de recours. Les droits des contribuables en matière de contentieux relèvent des dispositions du CGI mais les services ne sont pas tenus d'informer les contribuables de leurs droits ni avant ni après une opération de contrôle fiscal.
18	Stock et flux des dossiers de contentieux	C+	Le montant des droits et pénalités contestés en pourcentage du total des recettes fiscales est relativement faible (soit 2,42 %). Le stock de dossiers contentieux est en hausse depuis 2012 (soit de 118,1 %).
19	Délai de règlement des contentieux	D	Peu de contentieux sont traités dans un délai inférieur à 30 jours.
20	Mesure dans laquelle les résultats des contentieux sont suivis d'effet	A	L'administration fiscale suit les résultats significatifs des contentieux et en tient compte dans l'élaboration de sa politique, de la législation et des procédures administratives fiscales.
DA 9 : RESPONSABILISATION ET TRANSPARENCE			
21	Contrôle externe de l'administration fiscale	C+	Les états financiers de la DGI ne sont pas systématiquement audités par une instance externe indépendante. La Haute autorité de la bonne gouvernance, créée en septembre 2013, est opérationnelle depuis 2015.
22	Niveau des contrôles internes	D	L'Inspection générale des services fiscaux (IGSF) en charge de l'audit interne couvre l'ensemble des directions et des services de la DGI ainsi que l'ensemble de leurs activités. L'IGSF produit des rapports d'activité et des rapports sur le suivi de la mise en œuvre de ses recommandations.

N°	INDICATEURS	NOTE 2018	BREVE EXPLICATION DE L'EVALUATION
23	Perception de l'intégrité des services par le public	C	La DGI ne réalise pas d'enquêtes pour évaluer le niveau de confiance du public dans l'administration fiscale.
24	Publication des opérations, des résultats et des projets	C	La DGI établit un rapport opérationnel et financier annuel communiquant les résultats essentiels. Les projets et les orientations futures de l'administration fiscale sont publiés.