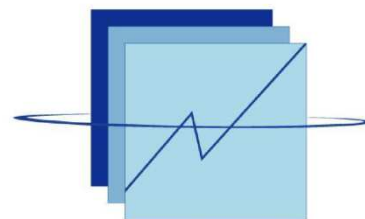




Direction Générale des Impôts  
et des Domaines (DGID)



ANSD

Agence Nationale de  
la Statistique et de la Démographie

## ***Enquête de Satisfaction Auprès des Usagers de la Direction Générale des Impôts et des Domaines (ESAU-DGID, 2011)***

### **QUESTIONNAIRE CONTRIBUABLE**

Localisation du contribuable						
L1. Région	01. Dakar	02. Ziguinchor	03. Diourbel	04. Saint-Louis	/___/___/	
	05. Tambacounda	06. Kaolack	07. Thiès	08. Louga		09. Fatick
	10. Kolda	11. Matam	12. Kaffrine	13. Kédougou		
L2. Centre des services fiscaux	.....				/___/___/	
L3. Type de centre	1. Centre des grandes entreprises (CGE) 2. Centre des professions libérales (CPL) 3. Autres centres				/___/	

**CONFIDENTIEL** : Les informations contenues dans ce document sont confidentielles et ne pourront en aucun cas être utilisées à des fins de poursuite judiciaire, de contrôle fiscal ou de répression économique. Tout défaut de réponse ou toute fausse déclaration sera puni conformément à la **loi N°2004/21 du 21 juillet 2004** relative aux obligations et secret en matière de statistique

SECTION A : Identification du contribuable			
A1 : Type de contribuable	1. Personne Physique                      2. Personne Morale 3. Association/ONG/GIE et autre assimilé		
/___/			
Pour les Personnes Physiques			
A2 : Prénom et NOM .....			
A3 : Sexe .....	1. Masculin	2. Féminin	.....
/___/			
A4 : Age (en années révolues) .....			/___/___/
Si 98 ans et plus, inscrire 98			
A5 : Niveau d'études (Inscrire le code correspondant).....			/___/
A6 : Niveau de qualification professionnelle (Inscrire le code correspondant).....			/___/
Pour les Personnes Morales et Association/ONG/GIE et autre assimilé			
A7 : Nom de la Personne Morale Association/ONG/GIE et autre assimilé.....			
.....			
A8 : Niveau d'études du plus haut responsable (Inscrire le code correspondant).....			/___/
A9 : Niveau de qualification professionnelle du plus haut responsable (Inscrire le code correspondant).....			/___/
Cette partie concerne tous les types de contribuable			
A10 : Secteur d'activités économiques	1. Commerce	2. Industrie	3. Prestation de services
	4. Propriété foncière	5. Autre à préciser.....	/___/
A11 : Nombre d'années effectif d'activités économiques .....			/___/___/
Si moins d'un an, inscrire 00			
A12.1 : Adresse Civile.....			
A12.2 : Adresse Professionnelle.....			
A13 : N° de téléphone : .....			/___/___/___/___/___/___/
A14 : E-mail : .....			
Identification des agents de collecte et de saisie			
	Prénom et NOM	DATE (JJ/ MM/ AA)	SIGNATURE
A15 : Agent enquêteur	.....	/___/___/___/	
A16 : Contrôleur	.....	/___/___/___/	
A17 : Opérateur de saisie	.....	/___/___/___/	
OBSERVATIONS : .....			
.....			

Aide mémoire

Code A5 et A8 : 1. Aucun    2. Primaire    3. Moyen    4. Secondaire    5. Supérieur

Code A6 et A9 : 1. Cadre supérieur, Ingénieur et assimilé    2. Cadre moyen, agent de maîtrise    3. Employé, ouvrier qualifié

4. Employé, ouvrier non qualifié    5. Patron (employeur)    6. Travaille à son propre compte    7. Apprenti

8. Retraité    9. Personne au foyer

## SECTION B : Satisfaction des usagers

### Sous section B1 : Niveau actuel de satisfaction

B11	Depuis combien d'années payez-vous l'impôt à la DGID ou au Trésor public ? <b>Si moins d'un an, inscrire 00</b>				/ __ / __ /	
B12	Connaissez-vous l'endroit où se trouvent les services..... ?  <b>Inscrire « 1 » pour chaque modalité citée, sinon inscrire « 2 »</b>				1. Oui 2. Non	
			1. des Impôts	B121	/ __ /	
			2. du Domaine et de la Conservation foncière	B122	/ __ /	
			3. du Cadastre	B123	/ __ /	
B13	Actuellement, quelle appréciation portez-vous sur l'accessibilité (localisation ou accès physique, par internet ou par téléphone) des services de la DGID ?  <b>Si B12 &gt; 1, passez à B14</b>			1. Mauvaise 2. Bonne 3. Très bonne 4. NSP		/ __ /
B14	Quelles sont, selon vous, les raisons de l'inaccessibilité des services de la DGID ?  <b>Inscrire « 1 » pour chaque modalité citée, sinon inscrire « 2 »</b>					1. Oui 2. Non
				1. Eloignement du service		/ __ /
				2. Zone d'accès difficile		/ __ /
				3. Problèmes de connexion (Internet ou téléphone)		/ __ /
				4. NSP		/ __ /
				5. Autres à préciser	...../ __ /	
B15	Actuellement, <b>une fois que vous êtes dans les locaux de la DGID</b> , diriez-vous que vous êtes 'Très satisfait', 'Satisfait', 'Moyennement satisfait' ou 'Pas du tout satisfait' de l'accueil physique et de l'orientation réservés aux usagers ?			1. Pas du tout satisfait 2. Moyennement satisfait 3. Satisfait 4. Très satisfait		/ __ /
B16	Actuellement, quel est votre niveau de satisfaction par rapport à l'accueil téléphonique réservé aux usagers de la DGID ?			1. Pas du tout satisfait 2. Moyennement satisfait 3. Satisfait 4. Très satisfait		/ __ /
B17	Actuellement, selon vous, la recherche d'informations au niveau des services de la DGID est-elle..... ?			1. Facile 2. Difficile 3. NSP		/ __ /
B18	Quelle appréciation portez-vous sur les délais de traitement des dossiers..... ?	...des Impôts	B171	1. Mauvaise 2. Bonne 3. Très bonne 4. NSP	/ __ /	
		...des Domaines et de la Conservation foncière	B172		/ __ /	
		...du Cadastre	B173		/ __ /	

## **SECTION B : Satisfaction des usagers**

### **Sous section B2 : Niveau de satisfaction en 2010 (c'est-à-dire il y a 12 mois)**

B21	Selon vous, par rapport à l'année 2010 (c'est-à-dire il y a 12 mois), l'accueil physique... .. ?	1. S'est dégradé 2. Est resté le même 3. S'est amélioré 4. NSP	/___/
B22	Selon vous, par rapport à l'année 2010 (c'est-à-dire il y a 12 mois), l'accueil téléphonique ..... ?	1. S'est dégradé 2. Est resté le même 3. S'est amélioré 4. NSP	/___/
B23	Selon vous, par rapport à l'année 2010 (c'est-à-dire il y a 12 mois), la recherche d'informations au niveau des services de la DGID est... . ?	1. Devenue plus difficile 2. Aussi facile/difficile 3. Devenue plus facile 4. NSP	/___/
B24	Selon vous, par rapport à l'année 2010 (c'est-à-dire il y a 12 mois) les délais de traitements des dossiers de la DGID... . ?	1. Sont plus longs 2. sont restés stables 3. Sont plus courts 4. NSP	/___/
B25	Selon vous, par rapport à l'année 2010 (c'est-à-dire il y a 12 mois), la sensibilisation sur les missions de la DGID .... ?	1. S'est dégradée 2. Est restée le même 3. S'est améliorée 4. NSP	/___/

### **Sous section B3 : Niveau de satisfaction attendu dans les 12 prochains mois**

B31	Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que l'accueil physique des services de la DGID.....	1. Sera dégradé 2. Restera stable 3. Sera amélioré 4. NSP	/___/
B32	Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que l'accueil téléphonique des services de la DGID.....	1. Sera dégradé 2. Restera stable 3. Sera amélioré 4. NSP	/___/
B33	Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que la recherche d'informations au niveau des services de la DGID.....	1. Sera plus difficile 2. Restera aussi facile/difficile 3. Sera plus facile 4. NSP	/___/
B34	Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que les délais de traitement des dossiers de la DGID.....	1. Seront plus longs 2. Resteront stables 3. Seront plus courts 4. NSP	/___/
B35	Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que la sensibilisation sur les missions de la DGID .....	1. Sera moins bonne 2. Restera inchangée 3. Sera meilleure 4. NSP	/___/

## **SECTION B : Satisfaction des usagers**

### **Sous section B3 : Niveau de satisfaction attendu dans les 12 prochains mois (suite et fin)**

<b>B36</b>	<p>Selon vous, pour améliorer le niveau de satisfaction de ses usagers au cours des 12 prochains mois, quelle devrait être la priorité de la DGID ?</p> <p><i>(Ici on veut mesurer, par une réponse spontanée, les mesures que les usagers considèrent comme prioritaires. Vous ne devez donc pas citer les modalités mais plutôt lui demander de vous citer celles qui devraient être la priorité de la DGID)</i></p> <p><b>Inscrire « 1 » pour chaque modalité citée, sinon inscrire « 2 »</b></p>			1. Oui 2. Non
		1. Raccourcir les délais de traitement des dossiers		/___/
		2. Permettre la télédéclaration		/___/
		3. Permettre le télépaiement		/___/
		4. Améliorer l'accueil physique		/___/
		5. Améliorer l'accueil téléphonique		/___/
		6. Améliorer la sensibilisation		/___/
		7. NSP		/___/
		8. Autres à préciser	...../___/	
<b>B37</b>	<p>Je vais vous lire une liste d'actions que le DGID compte mener dans les 12 prochains mois et vous me direz celle qui vous paraît la plus appropriée pour améliorer la satisfaction de ses usagers ?</p> <p><i>(Ici on veut assister le répondant à définir la mesure prioritaire en lui lisant toutes les actions, qu'elles soient citées par ce dernier ou non à B35. Inscrivez le code de la modalité qu'il considère la plus appropriée pour améliorer le niveau de satisfaction des usagers)</i></p>			/___/
		1. Raccourcir les délais de traitement des dossiers		
		2. Permettre la télédéclaration		
		3. Permettre le télépaiement		
		4. Améliorer l'accueil physique		
		5. Améliorer l'accueil téléphonique		
		6. Améliorer la sensibilisation		

## **SECTION C : Connaissance des missions de la DGID**

C1	Avez-vous déjà suivi, au moins, une campagne de communication/sensibilisation de la DGID ?  <b>Si C1 = 2, passez à C4</b>	1. Oui 2. Non	/__/
C2	Sur quels thèmes portait cette communication /sensibilisation ?  (Ne pas citer les modalités)  <b>Inscrire « 1 » pour chaque modalité citée, sinon inscrire « 2 »</b>		1. Oui 2. Non
		1. Vignette	/__/
		2. Patente	/__/
		3. Echéances de paiement	/__/
		4. Enquêtes cadastrales	/__/
		5. Loi sur transformation du permis d'occuper en titre foncier	/__/
C3	<b>Avant cette campagne de communication /sensibilisation</b> , quel était votre niveau de connaissance des missions de la DGID abordées dans ladite campagne ?	1. Faible 2. Moyen 3. Bon 4. Très bon 5. NSP	/__/
C4	Diriez-vous que votre niveau actuel de connaissance des missions de la DGID est ...?	1. Faible 2. Moyen 3. Bon 4. Très bon 5. NSP	/__/
C5	A travers quels canaux de diffusion obtenez-vous des informations sur la DGID ?  <i>(Ici on veut mesurer, par une réponse spontanée, la connaissance que le répondant a des canaux de diffusion. Vous ne devez donc pas citer de canal mais plutôt lui demander de vous citer ceux à travers lesquels il obtient des informations sur la DGID)</i>  <b>Inscrire « 1 » pour chaque modalité citée, sinon inscrire « 2 »</b>		1. Oui 2. Non
		01. Le journal « L'impôt »	/__/
		02. Communiqués de presse	/__/
		03. Affiches de la DGID/Panneaux électroniques	/__/
		04. Emissions radio	/__/
		05. Emissions télé	/__/
		06. Site web (www.impotsetdomaines.gouv.sn)	/__/
		07. Autres sites / Internet	/__/
		08. Journées nationales d'information	/__/
		09. Sur place/Services de la DGID	/__/
		10. Voisinage /Bouche à oreille	/__/
		11. Autres à préciser	..... /__/

## SECTION C : Connaissance des missions de la DGID (suite et fin)

C6	<p>Je vais vous lire une liste de canaux/d'autres canaux à travers lesquels des informations sur la DGID sont diffusées et vous me direz ceux que vous connaissez.</p> <p><i>(Ici on veut mesurer, par une réponse assistée, la connaissance que le répondant a des canaux de diffusion, en lui lisant/décrivant les canaux qu'il n'a pas cités à C5 afin que celui-ci puisse se rappeler ceux qu'il connaît mais les avait oubliés. Vous devez donc lui citer les canaux qu'il n'a pas cités à C5 (code '2') et inscrire «1» pour chaque canal qu'il déclare connaître après votre lecture/description et «2» pour les canaux qu'il ne connaît pas)</i></p>		1. Oui 2. Non
		01. Le journal « L'impôt »	/__/_/
		02. Communiqués de presse	/__/_/
		03. Affiches de la DGID/Panneaux électroniques	/__/_/
		04. Emissions radio	/__/_/
		05. Emissions télé	/__/_/
		06. Site web (www.impotsetdomaines.gouv.sn)	/__/_/
		07. Autres sites / Internet	/__/_/
		08. Journées nationales d'information	/__/_/
		09. Sur place/Services de la DGID	/__/_/
		10. Voisinage /Bouche à oreille	/__/_/
C7	<p>Parmi les canaux de diffusion d'informations sur la DGID que vous connaissiez et ceux que je vous ai décrits, dites-moi, selon vous, celui qui vous paraît le plus efficace (y compris ceux que l'enquêteur a cités spontanément) ?</p>	<p>01. Le journal « L'impôt »</p> <p>02. Communiqués de presse</p> <p>03. Affiches de la DGID/Panneaux électroniques</p> <p>04. Emissions radio</p> <p>05. Emissions télé</p> <p>06. Site web (www.impotsetdomaines.gouv.sn)</p> <p>07. Autres sites/Internets</p> <p>08. Journées nationales d'information</p> <p>09. Sur place/Services de la DGID</p> <p>10. Voisinage /Bouche à oreille</p>	/__/_/_/
C8	<p>D'une manière générale, la communication de la DGID vous paraît-elle ?</p>	<p>1. Mauvaise</p> <p>2. Bonne</p> <p>3. Très bonne</p> <p>4. NSP</p>	/__/_/

## SECTION D : Compréhension des droits et obligations fiscales

D1	Connaissez-vous les impôts et taxes auxquels vous êtes assujettis ? <p style="text-align: center;"><b>Si D1 = 2, passez à D3</b></p>	1. Oui 2. Non	/ _ /																			
D2	Quels sont les impôts et taxes auxquels vous êtes assujettis ?  <p style="text-align: center;"><b>Inscrire « 1 » pour chaque modalité citée, sinon inscrire « 2 »</b></p> <p><i>(Ici on veut mesurer, par une réponse spontanée, les impôts et taxes auxquels le répondant est assujéti. Vous devez donc lui demander de vous citer ceux auxquels il est assujéti)</i></p> <p style="text-align: center;"><b>NB : Ne pas citer les modalités de réponse</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 90%;">           1. Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)            2. Impôt sur le revenu (IR)            3. Impôt sur les sociétés (IS)            4. Patente            5. Contribution globale unique (CGU)            6. Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM)         </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">           1. Oui            2. Non         </div> </div>	/ _ /																			
D3	Je vais vous lire une liste d'impôts et de taxes et vous me diriez ceux auxquels vous êtes assujettis ?  <p><i>(Lire la liste des impôts et taxes non cités par l'enquête à D2 et inscrire «1» pour chacun des impôts/taxes auxquels l'enquête déclare être assujéti après lecture/description, Inscrire «2») pour les impôts/taxes non déclarés)</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Inscrire « 1 » pour chaque modalité citée, sinon inscrire « 2 »</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 90%;">           1. Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)            2. Impôt sur le revenu (IR)            3. Impôt sur les sociétés (IS)            4. Patente            5. Contribution globale unique (CGU)            6. Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM)         </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">           1. Oui            2. Non         </div> </div>	/ _ /																			
D4	Comment jugez-vous votre niveau actuel de connaissance des échéances de paiement des différents impôts et taxes auxquels vous-êtes assujettis ?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">1. Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)</td><td style="width: 10%; text-align: center;">D41</td><td rowspan="6" style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">           1. Faible            2. Moyen            3. Bon            4. Très bon            5. NSP         </td><td style="width: 15%; text-align: center;">/ _ /</td></tr> <tr> <td>2. Impôt sur le revenu (IR)</td><td style="text-align: center;">D42</td><td style="text-align: center;">/ _ /</td></tr> <tr> <td>3. Impôt sur les sociétés (IS)</td><td style="text-align: center;">D43</td><td style="text-align: center;">/ _ /</td></tr> <tr> <td>4. Patente</td><td style="text-align: center;">D44</td><td style="text-align: center;">/ _ /</td></tr> <tr> <td>5. Contribution globale unique (CGU)</td><td style="text-align: center;">D45</td><td style="text-align: center;">/ _ /</td></tr> <tr> <td>6. Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM)</td><td style="text-align: center;">D46</td><td style="text-align: center;">/ _ /</td></tr> </table>	1. Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)	D41	1. Faible 2. Moyen 3. Bon 4. Très bon 5. NSP	/ _ /	2. Impôt sur le revenu (IR)	D42	/ _ /	3. Impôt sur les sociétés (IS)	D43	/ _ /	4. Patente	D44	/ _ /	5. Contribution globale unique (CGU)	D45	/ _ /	6. Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM)	D46	/ _ /	/ _ /
1. Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)	D41	1. Faible 2. Moyen 3. Bon 4. Très bon 5. NSP	/ _ /																			
2. Impôt sur le revenu (IR)	D42		/ _ /																			
3. Impôt sur les sociétés (IS)	D43		/ _ /																			
4. Patente	D44		/ _ /																			
5. Contribution globale unique (CGU)	D45		/ _ /																			
6. Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM)	D46		/ _ /																			
D5	Comment jugez-vous votre niveau actuel de connaissance de vos obligations déclaratives ?	1. Faible 2. Moyen 3. Bon 4. Très bon 5. NSP	/ _ /																			
D6	Vous acquittez-vous régulièrement de vos obligations déclaratives ? <p style="text-align: center;"><b>Si D6 = 1, passez à D8</b></p>	1. Oui 2. Non	/ _ /																			



## **SECTION D : Compréhension des droits et obligations fiscales (suite et fin)**

D7	<p>Comment expliquez-vous le non respect de vos obligations déclaratives ?</p> <p style="text-align: center;"><b>Inscrire « 1 » pour chaque modalité citée, sinon inscrire « 2 »</b></p>			1. Oui 2. Non
		1. Complexité de la réglementation et des procédures		/___/
		2. Méconnaissance		/___/
		3. Insatisfaction/Désaccord		/___/
		4. NSP		/___/
		5. Autres à préciser	.....	
D8	<p>Après avoir souscrit vos déclarations, payez-vous vos impôts et taxes ?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si D8 = 1, passez à D10</b></p>	<p>1. Oui 2. Non</p>		/___/
D9	<p>Comment expliquez-vous le non paiement de vos impôts et taxes ?</p> <p style="text-align: center;"><b>Inscrire « 1 » pour chaque modalité citée, sinon inscrire « 2 »</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NB : Ne pas citer les modalités de réponse</b></p>			1. Oui 2. Non
		1. Situation de crédit d'impôt		/___/
		2. Non réception d'un titre de poursuite		/___/
		3. Contestation des droits dus		/___/
		4. Problèmes de trésorerie		/___/
		5. Insolvabilité		/___/
		6. NSP		/___/
		7. Autres à préciser	.....	
D10	<p>Selon vous, la réglementation fiscale est-elle accessible, c'est-à-dire disponible pour les usagers de la DGID ?</p>	<p>1. Oui 2. Non</p>		/___/
D11	<p>Selon vous, la réglementation fiscale est – elle ?</p>	<p>1. Compréhensible 2. Complexe 3. Très complexe 4. NSP</p>		/___/

Merci pour votre collaboration