



OFFICE TOGOLAIS DES RECETTES



**ETUDE DE REFERENCE SUR
L'APPRECIATION DES SERVICES
AUX CONTRIBUABLES**

SYNTHESE DES RESULTATS

DE LA MISSION

Réalisé par le Cabinet

**Bureau d'Ingénierie et de
Management**

 **BIM Consultance SA**
Cabinet d'études International certifié ISO
9001 : 2008

02 BP 1771 Cotonou – BENIN

Bureau :  (00229) 66 03 04 00

Mobile :  (00229) 95 86 51 22

E-mail :  bimsarl@yahoo.fr

AOÛT 2020



SYNTHESE DES RESULTATS

Le Togo est l'un des rares pays africains francophones à avoir fusionné les deux régies financières que sont la douane et les impôts. C'est un dispositif très développé en Afrique de l'Est, mais quasiment inconnu en Afrique de l'Ouest. Pour une meilleure mobilisation des ressources, l'Office Togolais des Recettes (OTR) fait la promotion du consentement volontaire à l'impôt. Pour parvenir à cet objectif, le gouvernement togolais, à travers l'OTR, a conçu un plan de communication de proximité. Le plan vise à expliquer aux contribuables la loi fiscale afin de leur faciliter la procédure pour la déclaration et le paiement des impôts grâce à une prise en compte de leurs préoccupations légitimes, à sensibiliser au civisme.

L'un des axes stratégiques de l'OTR met l'accent sur l'amélioration de la qualité des services aux contribuables afin de promouvoir le consentement volontaire à l'impôt. L'OTR a, ainsi, mis un point d'honneur sur la satisfaction des contribuables. Cette étude initiée dans le cadre du Projet d'Appui à la Gouvernance Economique (PAGE) financée par la Banque Mondiale a donc permis aux divers profils de contribuables d'apprécier les services offerts par l'OTR.

L'objectif principal est de réaliser une étude de référence pour apprécier la satisfaction des contribuables relativement aux services qui leur sont rendus par l'Office.

Plus spécifiquement, l'étude vise à (i) définir les indicateurs pertinents et la méthodologie de construction d'un indice de mesure périodique de satisfaction des contribuables par rapport aux services de l'Office, (ii) collecter et analyser les données auprès des différentes catégories de contribuables sur toute l'étendue du territoire national afin de renseigner les indicateurs et les indices définis et (iii) faire des propositions concrètes et pertinentes pour améliorer la qualité des services rendus aux contribuables par l'Office.

Sur les 730 unités à enquêter prévues dans le cadre de l'étude, 631 ont été réellement enquêtées soit un taux global de réalisation de près de 86,4%. Quelle que soit la catégorie considérée, l'analyse révèle des taux élevés de réalisation avec 82,6% pour les entreprises formelles, 94,8% pour les voyageurs. La collecte des données s'est déroulée du 16 au 30 décembre 2019.

Les résultats de l'étude font apparaître des taux globaux de satisfaction relativement aux prestations rendues par l'OTR de 51,8% au niveau des voyageurs, 78,8% au niveau des petites entreprises formelles, 59,1% en ce qui concerne les moyennes entreprises formelles et 65,5% pour les grandes entreprises formelles. **Le taux global de satisfaction, toutes prestations confondues et tous contribuables confondus est de 64,9%.** Par ailleurs, le taux global de satisfaction des contribuables relativement à la réactivité de l'administration fiscale aux requêtes desdits contribuables est de 45% alors que le taux global de célérité (rapidité) dans la délivrance des documents et des opérations est de 23,3%.

Ces résultats sont, pour la plupart, satisfaisants. Cependant, il reste du chemin à parcourir par l'Office pour atteindre les performances désirées.

Pour la qualité de l'accueil, tous contribuables confondus, le taux de non satisfaits est de 14,8%. Dans le souci d'une amélioration des performances de l'OTR au niveau qualité de l'accueil, *il est recommandé que des séances de formation sur l'accueil soient organisées au profit du personnel de toute l'Administration de l'OTR.*

Pour le comportement du personnel, la proportion de non satisfaits est de 12,8%, tous contribuables et tous services de l'OTR confondus. Pour aller plus loin dans ses performances au niveau de cette thématique du comportement du personnel, *les séances de sensibilisation du personnel dans le sens d'une amélioration de son comportement vis-à-vis des contribuables doivent être intensifiées.*

Pour la prise en charge des réclamations, les taux de contribuables non satisfaits sont un peu plus élevés que sur les paramètres antérieurement considérés. En effet les proportions de non satisfaits sur cette thématique sont de 22,6% chez les grandes entreprises, 35,3% chez les moyennes entreprises, 22,8% chez les petites entreprises et globalement 26,9% tous contribuables confondus. Il y a lieu, pour l'Office, d'agir pour changer la situation dans les années à venir. *Il est nécessaire que l'Office commande un diagnostic des causes à l'origine de la non prise en compte des réclamations pour la proportion de contribuables concernés. Les résultats de ce diagnostic devraient être pris en compte pour engager les actions nécessaires à améliorer les tendances enregistrées lors de la présente étude.*

Pour la propreté des locaux de l'Office, les proportions de contribuables non satisfaits sont très faibles voire marginales chez certains contribuables. Il n'y a globalement que 4,2% de contribuables non satisfaits. *Ces bons résultats engagent l'OTR de maintenir le cap afin que les performances observées au cours de la présente enquête de référence durent dans le temps.*

Pour la qualité des prestations, la proportion globale de contribuables non satisfaits est de 14%. En dehors des voyageurs, les proportions des autres contribuables non satisfaits sur cette thématique restent faibles voire très faibles. Ce qui est un bon signe pour cette institution qui s'est donnée pour mission d'amener les contribuables à un consentement volontaire à l'impôt. Il y a lieu de maintenir le cap. C'est pourquoi, en dépit de ces résultats relativement satisfaisants, l'OTR doit investiguer pour mieux comprendre *les vraies raisons ayant amené les voyageurs et dans une moindre mesure les petites et les moyennes entreprises formelles enquêtées à formuler des opinions contraires à celles des autres contribuables.*

Par ailleurs, en ce qui concerne la réactivité de l'administration fiscale aux requêtes des contribuables, les proportions de contribuables non satisfaits sont de 34,8% pour les voyageurs, 18,5% des grandes entreprises formelles, 0% des moyennes entreprises et 65,8% des petites entreprises formelles. *Cette question de la réactivité de l'administration fiscale mérite elle aussi une investigation spécifique notamment au niveau des petites entreprises et dans une moindre*

mesure au niveau des voyageurs afin d'en identifier les causes et raisons profondes. Les conclusions de ladite investigation permettront d'opérer les corrections nécessaires à une amélioration des tendances observées au cours de la présente étude.

Pour ce qui est de la célérité de certaines opérations ou dans la délivrance de certains documents, les résultats de l'étude ont fait apparaître que les proportions globales de contribuables ayant jugé lentes les opérations sont pour les opérations d'immatriculation de 16,6%, pour les opérations déclaration des impôts de 9,2%, pour les opérations de paiement des impôts de 8,6%, pour les opérations d'obtention du quitus fiscal de 38,9%, pour les opérations d'obtention du carnet d'opérateur de 30,2%, pour les opérations de dédouanement des marchandises de 28,1%, pour les opérations de création de titre foncier de 45,0%. Toutes opérations et tous contribuables confondus, ils sont 25,2% des contribuables à juger lentes les opérations ou la délivrance de certains documents par l'OTR. Il s'agit d'un taux relativement bon après seulement quelques années de mise en œuvre des réformes. Il y a lieu que *l'Office garde le cap. Des rencontres périodiques entre le Staff et le personnel à différents niveaux peuvent permettre la mise en place de nouvelles mesures par exemple d'ordre matériel et/ou technologique pour booster la célérité actuelle dans la fourniture des services rendus aux contribuables par le personnel de l'Office.*