



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DU BUDGET

SECRETARIAT GÉNÉRAL

DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS



Communiqué aux Entreprises

Le temps est venu de parler de la réforme de l'Administration fiscale. Commencer à traiter ensemble et en profondeur de la complexité de certaines procédures, de la charge, directe ou indirecte, qu'elle induit pour les entreprises que vous représentez.

La participation active des entreprises est un facteur essentiel de succès de la mise en œuvre de cette stratégie de réforme. Il relève de l'évidence que nous ne moderniserons au profit des usagers, et en particulier des entreprises, que si nous dialoguons et que si chacun s'implique. Il est en effet primordial que tous, tant les entreprises que les administrations, œuvrent de concert pour la prospérité de l'économie nationale.

Nous voulons que la réforme de l'Administration fiscale ne relève d'un objet technocratique, mais d'un projet pragmatique. Une Administration plus efficace, cela implique qu'elle rende le meilleur service au meilleur coût en évaluant et en transformant ses modalités de travail. À titre d'exemple, nous sommes convaincus que l'administration en ligne est un outil essentiel pour révolutionner les relations avec les usagers. Le site www.dgimpots-mg.org s'enrichit au fil du temps et un modeste bouquet de services y est déjà disponible. Mais nous ne pouvons pas en rester là : il faut passer du prototype à la production en série. Tous les imprimés doivent être téléchargeables et plusieurs services essentiels devraient être aussi disponibles en ligne (situation fiscale, assistance en ligne, etc.).

Pour aller au-delà des mesures ponctuelles, en lançant une véritable dynamique de changement, l'Administration fiscale a décidé de placer les entreprises au centre de sa démarche. D'abord, les entreprises sont usagers du service public. Or les usagers du service public, lorsqu'ils ont payé leurs impôts, sont des clients. Et les clients sont rois. Ensuite, les entreprises sont des contribuables, et elles ont le droit de voir que chaque Ariary qu'elles acquittent soit utilisé au mieux. Enfin, et c'est fondamental, à travers les entreprises, ce sont des emplois qui sont en jeu. On ne peut pas admettre que nos entreprises soient handicapées ou que des investisseurs renoncent à s'implanter à cause de la « lourdeur » de l'Administration fiscale. Évidemment, il ne s'agit pas de faire table rase de ce qui existe, et les entreprises elles-mêmes considèrent que les réglementations sont utiles. Mais ensemble, nous lutterons contre la complexité sous toutes ses formes, et par le tri, puis la modernisation des dispositifs, cela nous permettra de supprimer les contraintes qui ne sont pas forcément indispensables.

Par la suite, nous serons évalués, ensemble, sur la qualité et l'ampleur des progrès accomplis.

Le questionnaire que nous vous proposons de remplir avec soin aujourd'hui nous donne l'occasion d'échanger en toute simplicité sur la manière dont nous voyons ensemble la réforme de l'Administration fiscale, et en particulier l'efficacité et la simplification. Il marquera le début d'une nouvelle forme de collaboration. Nous vous proposons de consacrer le temps nécessaire à remplir ce questionnaire et éventuellement à émettre des suggestions essentielles pour nos prochaines discussions sur les évolutions possibles et la démarche à adopter.

Toutes les informations qui seront collectées dans le cadre de cette enquête garderont un caractère strictement confidentiel, au terme de la loi n°68-003 du 18 juin 1968 relatif aux recensements et enquêtes statistiques.

Antananarivo, le **10 janvier 2007**

Le Directeur général des impôts

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>QUESTIONNAIRE STANDARD SUR LES RELATIONS ENTRE LES CONTRIBUABLES ET L'ADMINISTRATION FISCALE</p> |  |
|---|--|---|

0. CADRE GÉNÉRAL

Toutes les informations qui seront collectées dans cette enquête garderont un caractère strictement confidentiel, au terme de la loi n°68-003 du 18 juin 1968 relatif aux recensements et enquêtes statistiques. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées à des fins de contrôle fiscal ou de répression économique. Les réponses fournies seront traitées de façon **anonyme et confidentielle**, aussi, n'inscrivez pas votre nom ou toute autre information permettant de vous identifier.

La présente étude concerne uniquement les entreprises telles que définies par la Loi n°2003-036 du 30 Janvier 2004 sur les sociétés commerciales (J.O. du 01/03/04), ainsi que son texte d'application, le décret n°2004-453 du 30 janvier 2004, fixant les modalités d'application de la loi n°2003-026 (J.O. du 14/06/04). Sa diffusion a été assurée dans le cadre du Projet d'appui à la réforme des administrations financières (PARAF), financé par la Coopération Française, dont le but est d'améliorer les services rendus pour les agents économiques et les futurs investisseurs.

1. PRÉSENTATION

Dans une société où la qualité des services offerts par les entreprises du secteur privé a fortement augmenté, l'administration fiscale doit s'adapter pour pouvoir répondre pleinement à sa mission de service public et partant, de promouvoir le civisme fiscal.

Elle ne s'est jamais préoccupée de la mesure de ses contacts avec les contribuables. Cette situation est d'autant plus frappante que l'administration fiscale commence à disposer, par ailleurs, de données actualisées sur le fonctionnement interne de ses services. Cette dissymétrie témoigne de la priorité longtemps accordée aux considérations de gestion, au détriment de la **qualité du service offert aux contribuables**. Le temps du changement est venu ! Une autre vision doit être développée et une nouvelle démarche adoptée.

Assujetti, contribuable, usager ou client ? La multiplicité des termes servant à qualifier les contribuables témoigne de l'évolution en cours. Ainsi, la notion d'« assujetti », qui renvoie au caractère le plus hiérarchique et autoritaire des relations entre l'administration fiscale et les contribuables, pourra-t-elle être supplantée par celle connotée plus positivement d'« usager ». On retiendra dans le cadre du présent questionnaire, les expressions de « contribuable » et d'« usager de l'administration fiscale ». En revanche, on récusera le terme de « client ». Celui-ci se rapportant plus à une situation de marché, impliquant concurrence et liberté de choix, qui n'est manifestement pas celle du contribuable. L'objet du présent questionnaire est de faire un bilan de la situation actuelle à travers quatre parties :

- une cartographie des relations entre l'administration fiscale et les contribuables ;
- une analyse critique de la qualité de la norme fiscale et des procédures
- un développement consacré à l'organisation de l'administration fiscale ;
- des considérations sur l'évolution des comportements administratifs face aux contribuables.

Le soin et le sérieux que vous apporterez aux réponses et commentaires par vous formulés constitueront un gage certain de l'avenir commun pour une collaboration épanouie et fructueuse mutuellement. Des résultats de cette enquête, seront tracées les pistes de réflexion pour l'avenir, ainsi que les engagements immédiats afin de faire évoluer significativement la situation.

Votre entière et franche collaboration nous aiderait à moderniser l'administration fiscale et partant d'améliorer ses relations avec les usagers de l'administration fiscale dans le but d'offrir un service de qualité suivant des standards reconnus.

| 2. VOTRE ENTREPRISE | | | <i>Partie réservée à l'administration</i> |
|---|--|------------------------|---|
| 2.1. Province | | 2.2. Région | |
| 2.3. Commune | | 2.4. Année de création | |
| 2.5. Forme juridique | SA | | |
| | SARL | | |
| | SARLU | | |
| | EURL | | |
| | Entreprise individuelle | | |
| | Société civile immobilière | | |
| | Société de personne | | |
| | Organisme à but non lucratif | | |
| | Autres : | | |
| 2.6. Service gestionnaire du dossier fiscal | | | |
| 2.7. Activité(s) par ordre d'importance | Importation -distribution | | |
| | Industrie de transformation | | |
| | Prestation de service | | |
| | Bâtiment, construction | | |
| | Tourisme, Hôtellerie | | |
| | Télécommunications (TIC) | | |
| | Exportation de produits locaux | | |
| | Commerce | | |
| | Mines | | |
| | Agriculture, élevage | | |
| | Banque, établissement de crédit | | |
| | Assurance | | |
| | Autres : | | |
| 2.8. Montant approximatif du chiffre d'affaires | Entre 50 et 200 Mio Ariary | | |
| | Entre 200 Mio et 400 Mio Ariary | | |
| | Entre 400 et 800 Mio Ariary | | |
| | Entre 800 et 2.000 Mio Ariary | | |
| | Entre 2.000 et 3.000 Mio Ariary | | |
| | Entre 3.000 et 4.000 Mio Ariary | | |
| | Entre 4.000 et 6.000 Mio Ariary | | |
| | Plus de 6.000 Mio Ariary | | |
| 3. VOTRE RÉGIME FISCAL | | | |
| 3.1. Impôts acquittés | <i>Montant approximatif annuel en Ariary</i> | | |
| IBS | | | |
| IRNS | | | |
| IRCM | | | |
| IRSA | | | |
| TFT | | | |
| TAXE PROFESSIONNELLE | | | |
| IFPB/TAFPB | | | |
| IFT | | | |
| TSVTS | | | |
| IMPOT DE LICENCE | | | |
| DE | | | |
| IPVI | | | |
| DA | | | |
| REDEVANCE | | | |
| TVA | | | |
| TST | | | |
| DROIT DE DOUANE | | | |
| 3.2. Autres taxes ou droits à préciser | | | |
| Taxe parafiscale : | | | |
| Taxe locale : | | | |
| Autres à préciser : | | | |
| 3.3. Régime particulier à préciser (ZF, etc.) | | | |

Merci de retourner le questionnaire rempli au plus tard le 1^{er} MARS 2007, au : Service de la coordination générale et de l'orientation, Direction générale des impôts – Immeuble des finances et du budget Porte 420 BP 863 101 Antaninarenina Tél. : 20 22 355 50 / 663 14 Fax : 20 22 375 51 Courriel : dgimpots@iris.mg

| 4. VOS RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION FISCALE | <i>Partie réservée à l'administration</i> | |
|---|---|--|
| Considérez-vous recevoir toutes les informations pour pouvoir vous acquitter de vos obligations fiscales ? (guide et explications) | | |
| <i>Toutes les informations dont vous avez besoin</i> | | |
| <i>Quelques informations mais insuffisantes</i> | | |
| <i>Aucune information</i> | | |
| Estimez-vous être assez informé pour déclarer et payer vos impôts ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Non</i> | | |
| <i>Non</i> | | |
| Avez-vous déjà utilisé le site www.impots-mg.org pour accéder à des informations fiscales? | | |
| <i>Oui, toujours</i> | | |
| <i>Oui, mais on n'y trouve pas grand chose</i> | | |
| <i>Non, pas encore</i> | | |
| Trouvez-vous facilement les renseignements dont vous avez besoin sur ce site ? | | |
| <i>Oui, mais après plusieurs clics</i> | | |
| <i>Pas vraiment, l'ergonomie du site ne s'y prête guère</i> | | |
| <i>Non, pas du tout</i> | | |
| Quelle image avez-vous de l'administration fiscale actuellement ? | | |
| <i>une machine répressive par excellence</i> | | |
| <i>une consécration de l'« arbitraire administratif »</i> | | |
| <i>un interlocuteur attentif aux réalités socio-économiques</i> | | |
| <i>un reflet de la modernisation de l'Etat</i> | | |
| <i>un partenaire de votre croissance</i> | | |
| Pensez-vous que votre dossier fiscal est actuellement géré selon des procédés modernes avec les compétences requises ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Non</i> | | |
| <i>Non</i> | | |
| Quelles seraient les raisons qui inciteraient un contribuable à ne pas payer ses impôts ? | | |
| <i>Il n'a pas les moyens de payer</i> | | |
| <i>Il ne sait pas comment déclarer ses impôts</i> | | |
| <i>La procédure est trop complexe</i> | | |
| <i>Les bureaux sont loin</i> | | |
| <i>Il a l'impression que les autres contribuables ne paient pas</i> | | |
| <i>Il considère que le système est inéquitable</i> | | |
| <i>Il estime que les agents sont corrompus</i> | | |
| <i>Le taux des impôts lui paraît trop élevé</i> | | |
| En général, lorsque vous avez recours au service de l'administration fiscale (paiement, déclaration, demande d'information, lettre administrative, situation fiscale, etc.), comment jugez-vous la qualité du service ? | | |
| <i>Bonne qualité</i> | | |
| <i>Moyenne</i> | | |
| <i>Mauvaise</i> | | |
| <i>Très mauvaise</i> | | |
| Selon vous, si tel est le cas, pourquoi la qualité du service est d'assez bonne qualité ? | | |
| <i>vous avez vos habitudes dans l'administration fiscale</i> | | |
| <i>les agents de l'administration sont compétents</i> | | |
| <i>les agents de l'administration sont disponibles</i> | | |

Merci de retourner le questionnaire rempli au plus tard le 1^{er} MARS 2007, au : Service de la coordination générale et de l'orientation, Direction générale des impôts – Immeuble des finances et du budget Porte 420 BP 863 101 Antaninarenina Tél. : 20 22 355 50 / 663 14 Fax : 20 22 375 51 Courriel : dgimpots@iris.mg

| | | |
|---|--|--|
| Comment qualifieriez-vous la rapidité du service à la DGI ? | | |
| <i>très rapide</i> | | |
| <i>assez rapide</i> | | |
| <i>Moyenne</i> | | |
| <i>Lente</i> | | |
| <i>très lente</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Quels seraient les principaux reproches que vous seriez amené à faire ? | | |
| <i>l'administration fiscale est difficile à joindre</i> | | |
| <i>les dossiers ne sont jamais traités par la même personne</i> | | |
| <i>les problèmes ne sont pas réglés rapidement</i> | | |
| <i>l'administration fiscale ne prend pas en compte les situations personnelles</i> | | |
| <i>vous avez le sentiment de n'être pas écouté</i> | | |

| | |
|------------------------------------|---|
| 5. LES TEXTES ET PROCÉDURES | Partie réservée à l'administration |
|------------------------------------|---|

| | | |
|--|--|--|
| Avez-vous accès à un Code général des impôts mis à jour ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |
| A quel moment de l'année en général souhaiteriez-vous être informé des futures dispositions fiscales, compte tenu des impératifs du calendrier de la loi des finances ? | | |

| | | |
|---|--|--|
| Etes vous au courant des autres publications de la Direction générale des impôts telles que les guides, dépliants sur les impôts, bulletin fiscal ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Comment jugez-vous votre connaissance du régime fiscal ? | | |
| <i>Plutôt bonne</i> | | |
| <i>Moyenne (connaissance suffisante du mode de fonctionnement)</i> | | |
| <i>Insuffisante</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Vos obligations fiscales (impôt à payer, échéances, ..) sont-elles clairement définies ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Plutôt non</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Quelle périodicité vous conviendrait-elle au mieux pour effectuer vos déclarations d'impôt ? Préciser éventuellement le type d'impôt | | |
| <i>Une fois par an</i> | | |
| <i>Deux fois par an</i> | | |
| <i>Trimestriellement</i> | | |
| <i>Mensuellement</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| A quel moment procédez vous généralement au dépôt des déclarations, des documents obligatoires et au paiement de l'impôt ? | | |
| <i>A 1 mois de l'échéance</i> | | |
| <i>A quinze jours de l'échéance</i> | | |
| <i>A une semaine de l'échéance</i> | | |
| <i>Le jour de l'échéance</i> | | |
| <i>Au delà de l'échéance</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Pour les déclarations d'impôts et autres démarches auprès de l'administration fiscale | | |
| <i>Votre entreprise se charge elle-même de ses déclarations d'impôts</i> | | |
| <i>Votre entreprise fait en partie les formalités mais elle se fait assister</i> | | |
| <i>Votre entreprise charge un comptable certifié</i> | | |
| <i>Votre entreprise charge un cabinet conseil</i> | | |
| <i>Votre entreprise charge un agent des impôts, qui le fait en dehors du travail</i> | | |
| <i>Votre entreprise charge une tierce personne, à préciser</i> | | |

**Merci de retourner le questionnaire rempli au plus tard le 1^{er} MARS 2007, au : Service de la coordination générale et de l'orientation, Direction générale des impôts – Immeuble des finances et du budget Porte 420
BP 863 101 Antaninarenina Tél. : 20 22 355 50 / 663 14 Fax : 20 22 375 51 Courriel : dgimpots@iris.mg**

| | | |
|--|--|--|
| Comment vous procurez vous des imprimés pour les déclarations de vos impôts? | | |
| <i>Par simple demande auprès des centres fiscaux</i> | | |
| <i>En effectuant des photocopies payantes</i> | | |
| <i>En achetant</i> | | |
| <i>Autres, à préciser</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Pour vos déclarations fiscales, pensez vous qu'il y a : | | |
| <i>Trop d'imprimés à remplir</i> | | |
| <i>Assez d'imprimés à remplir</i> | | |
| <i>Pas assez d'imprimés à remplir</i> | | |
| <i>Peu d'imprimés à remplir</i> | | |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| Comment payez vous vos impôts ? | | |
| <i>Par chèque</i> | | |
| <i>En espèces</i> | | |
| <i>Autres, à préciser</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Comment trouvez-vous les procédures de paiement en vigueur | | |
| <i>Satisfaisantes</i> | | |
| <i>Acceptables</i> | | |
| <i>Inadaptées</i> | | |

| | | |
|--|--|---|
| 6. L'ORGANISATION DE L'ADMINISTRATION FISCALE | | Partie réservée à l'administration |
| Parmi les administrations publiques que vous devez côtoyer dans l'exercice de votre activité, pensez-vous que l'administration fiscale est : | | |
| <i>Facilement accessible au public ?</i> | | |
| <i>Plutôt accessible au public ?</i> | | |
| <i>Moins accessible au public ?</i> | | |
| <i>Difficilement accessible au public ?</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Combien de contacts (déplacement, téléphone, courrier, internet) avez-vous eu avec l'administration fiscale au cours de l'année 2006 ? | | |
| <i>Aucun</i> | | |
| <i>Entre 1 et 6</i> | | |
| <i>Entre 6 et 12</i> | | |
| <i>Plus de 12, préciser</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Au cours de quelle période avez-vous eu le plus de contact avec l'administration fiscale ? | | |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| Quel est le mode contact que vous utilisez fréquemment ? | | |
| <i>Déplacement</i> | | |
| <i>Téléphone</i> | | |
| <i>Courrier</i> | | |
| <i>Internet</i> | | |
| <i>Autres</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Etait-il facile de prendre rendez-vous avec un agent de l'administration fiscale ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Plutôt oui</i> | | |
| <i>Plutôt non</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Pour vos déplacements, vous mettez combien de temps pour vous rendre à un centre fiscal ? | | |
| <i>entre 15 et 30 minutes</i> | | |
| <i>entre 30 minutes et une heure</i> | | |
| <i>plus d'une heure</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Les horaires d'ouvertures des bureaux sont-elles adaptées à vos besoins ? | | |
| <i>Oui, parfaitement</i> | | |
| <i>Plutôt non</i> | | |
| <i>Non, quelle serait votre proposition ?</i> | | |

Merci de retourner le questionnaire rempli au plus tard le **1^{er} MARS 2007**, au : Service de la coordination générale et de l'orientation, Direction générale des impôts – Immeuble des finances et du budget Porte 420
BP 863 101 Antaninarenina Tél. : 20 22 355 50 / 663 14 Fax : 20 22 375 51 Courriel : dgimpots@iris.mg

| | | |
|--|--|--|
| En cas d'attente, s'est elle effectuée dans de bonnes conditions ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Non</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| En moyenne, le temps d'attente était de : | | |
| <i>Moins de 15 minutes</i> | | |
| <i>Entre 15 et 30 minutes</i> | | |
| <i>Entre 30 minutes et une heure</i> | | |
| <i>Plus d'une heure</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Avez-vous été orienté directement vers la bonne personne ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Si non, combien de personnes ou de services avez-vous rencontré avant d'obtenir une réponse complète ? personnes ou services | | |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| Comment jugez-vous l'interlocuteur qui vous a reçu lors de votre déplacement ? | | |
| <i>il a bien compris et résolu le problème séance tenante</i> | | |
| <i>il a bien compris mais n'a pas résolu le problème séance tenante</i> | | |
| <i>il a bien compris le problème et vous a demandé de revenir</i> | | |
| <i>il a bien compris le problème mais vous a tout de même renvoyé vers une autre personne</i> | | |
| <i>il n'a pas du tout compris vos préoccupations</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Lors de vos déplacements, êtes-vous accueilli avec politesse, respect et courtoisie ? | | |
| <i>De façon excellente</i> | | |
| <i>Acceptable</i> | | |
| <i>Inacceptable</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Vous faut-il retourner plusieurs fois pour une même opération ? | | |
| <i>Non, une seule fois suffit</i> | | |
| <i>Deux fois</i> | | |
| <i>Trois fois</i> | | |
| <i>Plus de trois fois</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Souhaitez-vous recourir de façon plus fréquente et plus large au téléphone dans vos relations avec l'administration fiscale ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Avant de vous être déplacer auprès de l'administration, avez-vous essayé préalablement de régler vos problèmes par téléphone ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Avez-vous pu joindre quelqu'un facilement au téléphone ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Non</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Avez-vous obtenu une réponse à votre demande lors de contacts téléphoniques ? | | |
| <i>Oui, rapidement</i> | | |
| <i>Oui, après un certain délai d'attente</i> | | |
| <i>Oui, après avoir parlé à plusieurs personnes</i> | | |
| <i>Non, on vous a prié de rappeler ultérieurement</i> | | |
| <i>Aucune réponse</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Quelle serait votre principale attente en matière de contact téléphonique ? | | |
| <i>être rapidement orientés vers la bonne personne</i> | | |
| <i>pouvoir régler les problèmes sans avoir besoin d'écrire ni de se déplacer</i> | | |
| <i>agent identifié chargé de votre dossier fiscal</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Obtenez-vous toujours une réponse aux courriers que vous adressez à l'administration ? | | |
| <i>Oui, toujours et sous 72 heures au maximum</i> | | |
| <i>Oui, mais après un certain délai (préciser le nombre de jours)</i> | | |
| <i>Oui, mais la réponse n'est pas toujours claire</i> | | |
| <i>Non, pas du tout</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Estimez-vous que le vocabulaire administratif mérite d'être simplifié ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Plutôt oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Souhaitiez-vous que le courrier soit personnalisé et traçable ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Par rapport aux autres modes de contact, pensez-vous que le fait de se déplacer vous permet d'obtenir plus de garanties ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Plutôt Oui</i> | | |
| <i>Pas vraiment</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Dans le cas d'un contrôle ou après avoir déposé une réclamation, selon vous, les agents des impôts agissent-ils de façon honnête et transparente en respectant vos droits et garanties ? | | |
| <i>Oui, très honnêtes</i> | | |
| <i>La plupart du temps honnêtes</i> | | |
| <i>La plupart du temps malhonnêtes</i> | | |
| <i>Non, pas du tout</i> | | |
| <i>On ne sait pas</i> | | |

| | |
|----------------------------------|---|
| 7. LES NOUVELLES ATTENTES | Partie réservée à l'administration |
|----------------------------------|---|

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| Estimez vous : | | |
| <i>Payer trop d'impôt</i> | | |
| <i>Payer suffisamment d'impôt</i> | | |
| <i>Payer insuffisamment d'impôt</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Paieriez-vous plus volontiers vos impôts si vous saviez que tout le monde paie sa part ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Quelles seraient vos attentes immédiates au quotidien en tant que contribuable ? | | |
| <i>Etre accueilli et reçu dans des bureaux décents</i> | | |
| <i>Avoir moins de documents (imprimés, lettres, etc.) à remplir</i> | | |
| <i>Obtenir une réponse immédiate sur les interrogations</i> | | |
| <i>Ne pas perdre de temps dans les longues files d'attente</i> | | |
| <i>Mieux comprendre les textes fiscaux</i> | | |
| <i>Acquitter les impôts une seule fois pour ne pas payer périodiquement</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Quelles seraient vos principales attentes vis-à-vis des agents de l'administration fiscale ? | | |
| <i>qu'ils soient compétents</i> | | |
| <i>qu'ils sachent prendre en compte la situation de votre entreprise</i> | | |
| <i>qu'ils traitent rapidement les dossiers</i> | | |
| <i>qu'ils soient disponibles</i> | | |
| <i>qu'ils soient courtois et accueillants</i> | | |

Merci de retourner le questionnaire rempli au plus tard le 1^{er} MARS 2007, au : Service de la coordination générale et de l'orientation, Direction générale des impôts – Immeuble des finances et du budget Porte 420 BP 863 101 Antaninarenina Tél. : 20 22 355 50 / 663 14 Fax : 20 22 375 51 Courriel : dgimpots@iris.mg

| | | |
|--|--|--|
| Au nom de l'égalité de tous devant l'impôt, souhaiteriez-vous que la publication des noms des entreprises défaillantes vis-à-vis de l'Administration par voie de presse soit adoptée ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Selon vous, serait-il utile de créer un centre d'appel et de télé-assistance ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Souhaiteriez vous disposer de « services personnalisés » (situation fiscale téléchargeable, pré-déclaration, autres) en ligne | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Souhaiteriez-vous que l'administration fiscale organise périodiquement des séances d'informations, voire de formation de vos employés ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Non</i> | | |
| <i>Pas nécessairement</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| Quelle est votre opinion sur la création d'une commission d'arbitrage et de médiation, chargée entre autres de la promotion du dialogue formel ? | | |
| <i>Bonne</i> | | |
| <i>Plutôt bonne</i> | | |
| <i>Pas enthousiaste</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Pensez-vous utile de demander aux entreprises de proposer des réformes ou des modification des textes fiscaux ? | | |
| <i>Oui</i> | | |
| <i>Pas vraiment</i> | | |
| <i>Non</i> | | |

| | |
|---|--|
| 8. SUGGESTIONS ET REMARQUES GÉNÉRALES DE L'ENQUÊTÉ | |
| | |

Nous vous remercions pour le soin que vous avez bien voulu apporter au renseignement de ce questionnaire et souhaitons qu'il n'est que le début d'un renouveau des nouvelles relations appelées à se tisser entre les entreprises et l'administration fiscale.

Merci de retourner le questionnaire rempli au plus tard le 1^{er} MARS 2007, au : Service de la coordination générale et de l'orientation, Direction générale des impôts – Immeuble des finances et du budget Porte 420 BP 863 101 Antaninarenina Tél. : 20 22 355 50 / 663 14 Fax : 20 22 375 51 Courriel : dgimpots@iris.mg